

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**EFFECTOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE
REPSOL COMERCIAL S.A.C.**

Preparado por:

BACH. ADM ROGER JHONNY ESPINOZA CARBAJAL

BACH. ADM VICTOR JENNER CHAFLOQUE SILVA

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres, porque Ustedes siempre me han apoyado con todo su esfuerzo desde siempre, han sido modelo de personas de bien para yo seguir y darme la mano cada vez que yo no tenía fuerzas para seguir adelante, a Ustedes por siempre mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme dado la fuerza de poder cumplir todos mis objetivos con éxitos en cada momento de mi vida, porque es la fuente de mi razón de ser para ser una persona de servicio al prójimo.

A las diferentes autoridades universitarias y docentes, a quienes le agradezco infinitamente por haberme impartido y compartido su paciencia además de sus conocimientos en mi formación académica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“EFECTOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE REPSOL COMERCIAL S.A.C.”** con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática	1
1.2 Problema de investigación.....	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Justificación	3
1.4 Objetivos.....	3
1.4.1 Objetivo General	3
CAPITULO 2: MARCO TEORICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases Teóricas	10
2.3 Glosario de términos.....	42
CAPITULO 3: HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1 Hipótesis General	47
3.2 Hipótesis Específicas.....	47
3.3 Identificación de variables.....	47
3.4 Operacionalización de variables	48

3.4 Matriz de consistencia (ver anexo).....	48
CAPITULO 4: METODOLOGÍA.....	49
4.1 Tipo de investigación	49
4.2 Diseño de la investigación.....	49
4.3 Unidad de análisis.....	49
4.4 Población de estudio.....	50
4.5 Tamaño de muestra.....	50
4.6 Selección de muestra	50
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	50
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	51
CAPITULO 5: PRESENTACIÓN DE RESULTADO	52
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	52
5.2 Prueba de hipótesis	70
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	90

Índice de Tablas

Tabla 1	52
Tabla 2	53
Tabla 3	54
Tabla 4	55
Tabla 5	56
Tabla 6	57
Tabla 7	58
Tabla 8	59
Tabla 9	60
Tabla 10	61
Tabla 11	62
Tabla 12	63
Tabla 13	64
Tabla 14	65
Tabla 15	66
Tabla 16	67
Tabla 17	68
Tabla 18	69
Tabla 22	72
Tabla 23	74
Tabla 24	75
Tabla 25	76
Tabla 26	78
Tabla 27	79
Tabla 28	80
Tabla 29	82
Tabla 30	82
Tabla 31	83

Índice de Figuras

Figura 1.....	52
Figura 2.....	53
Figura 3.....	54
Figura 4.....	55
Figura 5.....	56
Figura 6.....	57
Figura 7.....	58
Figura 8.....	59
Figura 9.....	60
Figura 10.....	61
Figura 11.....	62
Figura 12.....	63
Figura 13.....	64
Figura 14.....	65
Figura 15.....	66
Figura 16.....	67
Figura 17.....	68
Figura 18.....	69
Figura 19.....	73
Figura 20.....	77
Figura 21.....	81
Figura 22.....	84

RESUMEN

La presente tesis titulada: **“EFECTOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE REPSOL COMERCIAL S.A.C.”** es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 135 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 97 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Gestión Administrativa y Desempeño laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 items con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para constrar la hipótesis se aplicó la técnica estadística de Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Gestión Administrativa se relaciona directa y positivamente con el (V2) Desempeño laboral de la empresa Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuesta del estudio.

Palabras claves: Cuantitativo, desempeño, encuesta.

ABSTRACT

The present thesis entitled "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF IN THE SERVICES STATION OF REPSOL COMERCIAL S.A.C." is a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design.

The research population consisted of 135 employees of the company, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 100 people.

In order to collect the data regarding the behavior of the variables Administrative Management and Labor Performance, the survey was chosen as the data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument which was constituted by 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was performed using coding and tabulation of the information was tabulated and ordered was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was by means of tables and graphs. Later, to support the hypothesis, the Chi squared statistical technique was applied, demonstrating the general hypothesis where (V1) Administrative Management is directly and positively related to (V2) Company Stations of Services of the Company Repsol Comercial S.A.C.

Finally, conclusions and recommendations are presented as a proposal of the study.

Key words: Key words, Quantitative, performance, survey.

Introducción

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados.

Las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos.

Ante el crecimiento del mercado la Empresa Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C. tiene el propósito de implementar con tecnología de automatización, siendo necesario precisar el desempeño del personal contratado, la estabilidad laboral que ofrece nuestra organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones.

El presente trabajo comprende cuatro capítulos. En el primer capítulo enfatizado a todo lo que se refiere al problema de investigación y se brinda un panorama general del trabajo; planteando, describiendo y formulando el problema general y los problemas específicos; así como el objetivo general y los objetivos específicos, entre otros aspectos.

En el capítulo II, se presenta la fundamentación teórica sobre la cual se sustenta el trabajo de investigación.

En el capítulo III, se fundamenta la descripción de la hipótesis tanto hipótesis general como específicas, también la identificación, operacionalización de las variables y la matriz de consistencia.

El capítulo IV, se refiere a la metodología de la investigación., el tipo y diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de la muestra, selección, técnicas para la recolección de datos; de manera que se ofrece una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

Y en el capítulo V, se presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los usuarios.

En la última parte del trabajo se presenta las conclusiones, recomendaciones, lista de referencias y los anexos.

CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El desempeño administrativo del trabajador, está influenciado por una serie de factores que determinan su actitud hacia el trabajo y su rendimiento, cuya calidad afecta de modo directo en la satisfacción de los usuarios internos y externos de la entidad para la cual laboran.

Repsol Comercial S.A.C. Desarrolla actividades de exploración petrolera en la región de la selva amazónica, refinación de petróleo en Refinería La Pampilla y distribución y comercialización de combustibles a través de la amplia y moderna red de estaciones de servicios Repsol, clientes industriales y gran minería.

La compañía inició su actividad en el país hace más de dos décadas y hoy Repsol está consolidada en el Perú como uno de los primeros grupos económicos en cuanto a volúmenes de facturación, como principal inversor en campañas de exploración petrolera y uno de los más importantes recaudadores fiscales.

El personal muestra un descontento, por las condiciones de trabajo existentes, tales como:

1. No tener claro las funciones y responsabilidad de las actividades
2. Funciones no cumplidas durante su jornada
3. Baja predisposición a la cooperación entre las áreas de la misma empresa
4. Conflicto entre jefes y subordinados; y entre trabajadores administrativos y de servicios.

No abordar el problema podría profundizarlo mucho más, cuyas consecuencias más notorias se visualizarían en:

1. Multas por incumplimientos de las normas por las identidades del estado
(Incumplimiento de actividades)
2. Los equipos defectuosos, malgrado falta de comunicación y coordinación.
3. Caída de ventas en comparación con año anterior
4. Incumplimiento de los objetos y consecuencia de ello el personal no se encuentra incentivado para su mejora salariales
5. Disminuiría su rendimiento poniendo en riesgo la calidad de los servicios administrativos y de servicios de la empresa.
6. Pérdida continua de imagen y servicios por quejas de clientes
7. Auditoría interna con bajo calificación en las gestiones administrativas.

Estos hechos podrían entenderse y evitarse desarrollando estrategias integrales para la formación del potencial humano y sobre todo para generar una motivación que redunde en una mejora del rendimiento laboral.

Para ello implementaremos calendario de actividades para la gestión administrativa en las estaciones de servicios, Esto nos definiría y programar las tareas de un proyecto o actividades. Es fundamental para alcanzar el éxito y es que herramientas como el cronograma de tener un orden, permiten a los participantes entender todas las etapas de forma clara.

1. Tener claro las funciones y responsabilidad de la gestión de administrativo.
2. Cumplir las funciones y responsabilidades durante su jornada
3. Mayor interés, comunicación y predisposición a la cooperación entre las áreas de la misma empresa
4. Comunicación contante entre jefes y subordinados; y entre trabajadores administrativos y de servicios.

1.2 Problema de investigación

La problemática descrita así, como sus orígenes e incidencias en la gestión empresarial, nos permite plantear la siguiente interrogante, en torno al cual desarrollaremos la investigación:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a. ¿Cómo la planeación administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?

- b. ¿En qué medida el proceso de organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?
- c. ¿Cómo el control administrativo influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?

1.3 Justificación

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia de una adecuada formación del potencial humano y mejorar los resultados de la labor del mismo, así como su la mejor aplicación de las teorías administrativas en el Perú del siglo XXI.

Las propuestas desarrolladas servirán para mejorar la actitud hacia el trabajo del personal laboral de la empresa Repsol Comercial S.A.C.

Los beneficiarios directos, con los resultados de la investigación serán los trabajadores y, por tanto, la empresa Repsol Comercial S.A.C. así como los clientes y proveedores a la que sirven, pues habría una mejora sustancial en la atención como consecuencia del cambio de actitud hacia el trabajo de su personal.

Así mismo, las propuestas ayudaran a la empresa Repsol Comercial S.A.C. a mejorar las prácticas motivacionales y el otorgamiento técnico de incentivos, orientado a mejorar aun su desempeño y satisfacción laboral.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Demostrar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Comprobar si la planeación administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

- b) Constatar si el proceso de organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.
- c) Verificar si el control administrativo influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Herrera (2011). En la tesis que denominaron: Evaluación del impacto de los sistemas de gestión administrativa para la mejora de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). Publicado en la *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (34). Concluye que, evaluar el impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de la empresa garantiza la continuidad de la misma en el mercado, por lo que es importante poder contar con herramientas que puedan predecir esta situación. En esta investigación se elaboró un modelo para la evaluación de los indicadores financieros utilizando el análisis discriminante para las empresas de la Zona Industrial de Mamonal. En el análisis discriminante desarrollado en este artículo para la construcción del modelo se utilizaron 27 empresas de la Zona Industrial de Mamonal, el modelo presentó una buena efectividad en la clasificación de las empresas. Es así como en la muestra original la precisión del modelo es de 81,5% y del 48,1% para las empresas antes del proceso de certificación y después del proceso de certificación respectivamente, mientras que 64,8% del total de las empresas son clasificadas correctamente. La función final del modelo de análisis discriminante muestra la incidencia de la implementación del sistema de gestión de calidad en los indicadores de liquidez y rentabilidad. Lo anterior es coherente con la teoría financiera, ya que si una empresa mejora todos sus procesos de gestión administrativa incrementa los indicadores antes mencionados, lo que se traduce en que la empresa tiene menos riesgo de entrar en falla ante situaciones financieramente difíciles en el corto plazo, ya que cuenta con una mejor capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras, lo cual garantiza una mejor gestión administrativa de la empresa.

Puerto (2006). En su tesis de grado que se titula: La contabilidad y la gestión administrativa como una herramienta útil para desarrollar la competitividad de las empresas. *Contaduría y Administración*, (219). En este trabajo pretendió establecer una relación entre los antecedentes históricos de la contabilidad y la gestión administrativa en el nivel internacional con el aumento de las habilidades competitivas de las organizaciones. Asimismo, ofrece algunas reflexiones acerca del presente y futuro de la misma. Concluyendo que, la contabilidad administrativa ha sido desde sus

orígenes una herramienta sumamente útil a la administración de las organizaciones. Desde nuestro punto de vista, las compañías que en su momento desarrollaron las técnicas de contabilidad administrativa descritas a lo largo de este trabajo obtuvieron una ventaja competitiva originada por la aplicación de las mismas, la cual contribuyó a su posicionamiento como líderes de mercado. Sin embargo, durante el proceso evolutivo de la contabilidad administrativa, ésta no ha podido adecuarse a la evolución del entorno de negocios; no obstante, las nuevas tendencias de costeo, donde se evidencia el uso de los costos como herramienta estratégica, la han vuelto a situar en un papel de total relevancia como una valiosa ayuda de las funciones de gestión y control. Consideramos que el futuro de la contabilidad administrativa está íntimamente ligado a las ciencias computacionales. El desarrollo de paquetería de cómputo especializada que pueda ser comercializada en condiciones aceptables para las empresas pequeñas y medianas contribuiría a fomentar la aplicación de los sistemas de contabilidad administrativa en las organizaciones, así como la implantación de procedimientos de capacitación que den a conocer las nuevas técnicas de costeo y los beneficios que podrían reportar a los administradores de las empresas. Asimismo, es necesario realizar investigaciones orientadas a desarrollar nuevos enfoques de administración de costos que respondan a las necesidades específicas de las pequeñas y medianas empresas mexicanas.

Guerrero (2001). En su tesis que lleva por nombre: Nuevos modelos de gestión administrativa privada y pública. Publicado en la *Revista Digital Universitaria*, 2(3), 1-8. De la UNAM. Concluyendo que, el gobierno empresarial se está gestando dentro de un panorama, en el que los regímenes emergen bajo una visión inédita del mundo administrativo en los Estados Unidos, donde nuevos entes aparecen por doquier, menos en el gobierno burocrático, cuando esos entes son el único remedio para sus males. Sin embargo, hay esperanzas en favor de que el gobierno asuma una reforma hacia nuevos estilos administrativos, porque lenta, silente y quietamente emergen otras clases de instituciones públicas que son frugales, descentralizadas e innovadoras. Paralelamente, siendo flexibles y adaptativas, están prontas a aprender nuevos métodos cuando cambien las condiciones donde operan. Modeladas en las empresas que operan en el mercado, ellas laboran con base en la competencia, la libre elección de los consumidores y otros mecanismos no burocráticos. Esas entidades hacen su trabajo con creatividad y eficiencia, y constituyen el mejor futuro del gobierno.

El gobierno y la empresa son instituciones esencialmente diversas porque, entre otras cosas, los líderes empresariales están motivados por la ganancia, en tanto que los dirigentes gubernamentales tienen el deseo de reelegirse. Otra diferencia central es que las empresas obtienen la mayor parte de sus recursos de su clientela, mientras que los gobiernos lo hacen de los contribuyentes. En suma, la empresa privada está animada por la competencia, mientras que los gobiernos recurren a los monopolios. Sin embargo, no siendo el gobierno una empresa, ello no obsta para que no se pueda transformar en más empresarial. Cualquier institución pública o privada puede ser empresarial, del mismo modo que como cualquier institución puede ser burocrática. Los autores razonan que muy pocos estadounidenses desearían que su gobierno actuara como una empresa, tomando decisiones rápidas a puerta cerrada para obtener ganancias privadas, porque de tal modo la democracia sería abolida. Y sin embargo, a los ciudadanos les gustaría tener un gobierno menos burocrático; y debido a que existe un ancho continuo entre el comportamiento burocrático y el empresarial, es indudable que el gobierno puede mover su posición dentro de tal espectro.

Nacionales

Avolio (2011). En su tesis que lleva por título: Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, (22), 70-80. Este estudio ha utilizado un enfoque cualitativo para identificar los factores – administrativos, operativos, estratégicos, externos y personales– que han contribuido o limitado el crecimiento y la consolidación de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. La investigación fue realizada en Lima Metropolitana, alrededor de 11 casos de estudio de MYPES, a partir de la experiencia de los propios empresarios. El estudio toma como referencia el marco teórico de Ansoff (1965), utilizado y adaptado por Okpara y Wynn (2007). Okpara y Wynn (2007) proponen una clasificación de los tipos de decisiones necesarias para iniciar y mantener un negocio exitoso, y analizan los problemas comunes que enfrentan los empresarios en las pequeñas empresas, clasificándolos en: operativos, estratégicos, gestión administrativa y externalidades, que involucran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la corrupción y la infraestructura. El estudio añade una quinta categoría: los factores personales. Los factores fueron validados y se identificaron otros nuevos en el caso del Perú.

El estudio ha permitido concluir que los siguientes factores que tienen influencia con el desarrollo de las MYPES en el Perú. Dentro de los factores administrativos que limitan el crecimiento de las MYPES, los temas identificados más importantes tienen relación con la gestión de recursos humanos, aspectos contables y financieros, la administración propia de sus negocios y la capacitación.

En relación con los factores de carácter operativo que limitan el crecimiento de las MYPES, para poder competir y mantenerse en el mercado, parecería que los empresarios MYPE desarrollan estrategias relacionadas con la mejora de calidad de sus productos. Los conocimientos en materia de logística son muy básicos respecto al planeamiento de las operaciones de producción y el control de inventarios, la relación con los proveedores se basa en un nivel de confianza mutua, el tema de precios lo manejan muy bien, estiman sus márgenes de ganancia, llevan un concienzudo control de sus gastos de forma manual y cada cierto tiempo observan cuánto tienen de capital en el banco, en caja y en mercaderías.

En cuanto a los factores de carácter estratégico, parecería que uno de los problemas más frecuentes que afectan a los empresarios es su visión de corto plazo, que no suelen desarrollar planes estratégicos que les sirvan de guía para la gestión de sus empresas, sino que administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos de largo plazo. Además, no existe un patrón definido que haya permitido el crecimiento de las MYPES, son diferentes para cada uno.

Respecto de los factores externos, parecería que las informalidades una de las barreras que impide a estas empresas convertirse en medianas. También parecería que el rol del Estado en este punto ha sido insuficiente, al no desarrollar mecanismos y programas que promuevan la formalización y capacitación de los microempresarios.

En relación con los factores de carácter personal que limitan el crecimiento de las MYPES, parecería que no hay relación entre el grado de instrucción y el crecimiento de los empresarios; parecería que muchas de las limitaciones se deben a la falta de educación en la gestión de negocios; se basan en su experiencia previa, y por ello no desean ni buscan ampliar sus conocimientos para lograr una mayor amplitud en sus negocios.

Argandoña (2012). El control interno de inventarios y la gestión administrativa en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. El presente trabajo, tiene como tema central analizar el control interno dentro de los procesos productivos

y gerenciales para promover y asegurar la optimización de los recursos empleados por este tipo de empresas.

El control interno es un factor clave para lograr un adecuado manejo corporativo del negocio, pues proporciona la seguridad respecto al logro de los objetivos y metas trazadas dentro del marco de la eficiencia, eficacia y economía; éstos se constituyen como los tres pilares que sostienen y resguardan los recursos y bienes de la empresa.

Como ya se ha reconocido la complejidad y evolución de los negocios, actualmente, requiere que el control interno sea cada vez más agudo; pues las empresas se ven presionadas a lograr mejores resultados con menos recursos. La optimización de los recursos requiere del empleo adecuado del tiempo, personal, dinero y activos; y es reconocido como el principal objetivo de las empresas modernas.

La combinación de estos factores agudiza la necesidad de optimizar los recursos, haciendo que el control interno sea una característica inherente; pues influye directamente en el desarrollo durante todas las etapas. La identificación de objetivos constituye un requisito imprescindible, ya que el proceso fundamental del control está basado en la aplicación de instrumentos que permitan analizar nuestra realidad con lo que deseamos obtener.

Por último, la optimización está relacionada estrechamente con la productividad, haciendo posible el aprovechamiento máximo de cada recurso. Es indispensable la planificación, con el fin de ofrecer una mejor visión sobre la gestión empresarial y así poder obtener procesos productivos y gerenciales de alto nivel.

Chumpitaz (2015). Caracterización del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo*, 6(1), 64-73. La investigación tiene por objetivo identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. La investigación fue descriptiva, y para recoger información se utilizaron las fichas bibliográficas. El principal resultado es: el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100 % sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80 % de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial.

La principal conclusión es: la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades.

Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión Administrativa

Chiavenato (2016), “La oficina administrativa es el corazón de la empresa y, como tal, debe estar equipado con las herramientas adecuadas. Cree que puede manejar toda la administración de empresas a través de hojas de cálculo Excel, en lugar de con el software de gestión específico, es un eufemismo”.

Una oficina administrativa "en la Salud" tiene el control total de todos los flujos de negocio, y debe ser capaz de encontrar toda la información que necesita de forma rápida y fácil.

Arevalo, (2015), Cualquier actividad relacionada con el trabajo de la oficina administrativa (si se trata de procesamiento de pagos, cobro de deudas, emisión y grabación de notas y facturas, entrando en las horas de trabajo) debe ser simplificado tanto como sea posible y, al mismo tiempo, no puede y no lo hará debe estar sujetos a errores.

Arnés, (2005), La Oficina de gestión se ocupa de los de personal, financieros y administrativos del Departamento. Gestiona el presupuesto del Departamento y su contabilidad, así como la gestión de las intervenciones financiadas por los fondos nacionales; la preparación de las medidas relativas al personal de las oficinas de la colaboración directa de las actividades administrativas relativas a los expertos del Ministerio Ministro y; la gestión de los asuntos generales y recursos instrumentales y personal del departamento. La Oficina proporciona la gestión administrativa y financiera de las intervenciones cofinanciadas por los Fondos Estructurales europeos e Inversión (SIE), encomendados al Departamento, asegurando la compatibilidad de la programación de ejecución, así como la separación de la gestión de las actividades de control; Se asegura la

necesaria conexión con los receptores externos para la aplicación efectiva de las llamadas intervenciones dirigidas.

2.2.1.1 Gestión administrativa y contable

Mintzberg (1996), La gestión administrativa y contable es una función esencial dentro de una empresa de cualquier tamaño e industria, ya que es capaz de monitorear el desempeño de la compañía y, con un poco de experiencia', predecir y prevenir situaciones difíciles.

Proporciona los conocimientos necesarios para capacitar y actualizar el tipo de la compañía de gestión administrativa y contable, que desempeña un papel estratégico porque a través de su contabilidad, el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de seguridad social, de los cobros y pagos y relaciones con los bancos, deben ser capaces de controlar constantemente el rendimiento de la empresa, contribuyendo así a la gestión óptima.

Díaz, (2015), Después de una visión general de los reglamentos relativos al empresario y la empresa y los diferentes requisitos para la contabilidad y los niveles administrativos, vamos a discutir el modo de libros de contabilidad y registro de datos requerida, gracias a muchos ejercicios que se llevarán a cabo ya sea en papel o por medio de uso de un software dedicado. Para completar el curso didáctico también habrá una sección dedicada a la gestión de las cuestiones fiscales y las relaciones con el sistema financiero.

2.2.1.2 Aplicación de la Gestión administrativa

Chiavenato (2016), la aplicación "Gestión administrativa" es el servicio por el cual los operadores de la formación profesional y los funcionarios y / o inspectores regionales / provinciales como parte de las directivas lograron STD costes, puede: mostrar los datos relacionados con el reembolso / el progreso actividad, cargar una solicitud de reembolso / progreso actividad, visualizar una lista de control relativas a un control de una transacción en particular, cargar una lista de comprobación con los valores de control de una transacción dada como resultado de un cheque en la oficina o en el sitio. En función

de su perfil de acceso, cada usuario tendrá diferentes funcionalidades: Todas las funciones tendrán acceso para ver todas las características, El líder será el único operador capaz de cargar una solicitud de reembolso y los controladores provinciales y / o regionales serán los únicos capaces de cargar una lista de verificación y establecer los valores de control de una operación.

Delgado, (2006), En un contexto de fuerte renovación, modificación de la función administrativa hoy su función ya no se limita a la comunicación de los datos contables y los estados financieros, sino que participa activamente en la definición de los sistemas y métodos de apoyo en la toma de decisiones.

2.2.1.3 Gestión administrativa y la inversión empresarial

Rojo (2016), la inversión empresarial en el área estable considerado tradicionalmente, volverá a ser decisivo a la hora que conduce a la adopción de soluciones integrales de aplicaciones que aseguran la medición de los resultados de la compañía. Por otro lado, afirma que un sistema de contabilidad moderna cumple con los requisitos cada vez más sofisticados para evaluar los resultados examinados y comparados al mismo tiempo puntos de vista: legal, fiscal y operacional.

Fred, (2002), Se podrá acelerar y automatizar los procesos contables y financieros, mejorar los márgenes y tomar decisiones más rentables mediante herramientas de gestión financiera para hacer un cierre contable más rápido y preciso con los procesos y datos seguros acelerados; Mejorar la toma de decisiones a través de datos integrados de contabilidad, ventas y compras.

2.2.1.4 Beneficios de la Gestión administrativa

Cuneo, (1997), los beneficios serían: Optimización de la contratación y el intercambio de información mediante la mejora de acceso a la información.

Aumentar la eficiencia del personal administrativo para ser liberado de las operaciones de bajo valor para centrarse en las actividades de relaciones con los clientes.

Los servicios de esta zona tienen la delicada tarea de supervisar y gestionar la correspondencia de carácter administrativo relacionado principalmente con las políticas y sus plazos de pago de las primas.

Los servicios de gestión administrativa, son: el Control de los plazos y las políticas del correspondiente plazo de demora, el plazo para la comunicación de los resultados finales y el control apropiado sobre ellos.

2.2.1.5 Control de la Gestión administrativa

Brusa, (2004), el control del plazo de presentación de cancelaciones para la renovación del contrato.

Cuidado de las obligaciones de contabilidad mediante el pago, en nombre del cliente, las empresas de las primas de las pólizas de seguro en términos contractuales.

Los procedimientos de control en las uniones de los depósitos y / o garantías políticas.

Ramírez, (2002), La gestión de los medios o de los recursos necesarios para la prestación de los servicios públicos es un tema impregnado de aspectos técnicos y normativos con los que no siempre el servidor invertido en una función gerencial está preparado para manejar. Por eso, es fundamental aprender manejar los términos y asuntos técnicos de las áreas administrativas y financiera, principalmente en el Poder Judicial.

A pesar de las autonomías administrativas y financieras concedidas por la Constitución al Poder Judicial, y con el funcionamiento también autónomo de los tribunales, los recursos presupuestarios públicos han relativizado el ejercicio de esas prerrogativas por las organizaciones del sector, a ejemplo de la gestión del presupuesto público.

Esta realidad requiere acciones gerenciales integradas, con el objetivo de aumentar el rendimiento de los recursos públicos puestos a disposición de cada una de las organizaciones del sector Judicial.

Con el propósito de actualizar gestores sobre este tema, Faros Educacional desarrolló un curso que aborda esos temas de manera eficiente y directa.

2.2.1.6 Gestión administrativa y gestión financiera

Daft, (2017), gestión Administrativa y Financiera es uno de los seis pilares modulares que componen el Programa de Desarrollo Gerencial (PDG). Con el fin de que los gestores tengan una visión estratégica para la aplicación de sus recursos, la capacitación fue elaborada de manera a inducir al gestor a la siguiente reflexión: "qué tipo de demandas atenderé y qué tipo de recursos involucraré para que tales demandas sean atendidas "Así, el enfoque del curso se dirige a la gestión estratégica de los recursos disponibles al sector público, enfocados en los aspectos presupuestarios, financieros y administrativos.

Su objetivo principal es presentar un enfoque gerencial estratégico de los componentes esenciales a la gestión de recursos administrativos, financieros y presupuestarios y su relación en la gestión de los recursos institucionales y las alianzas externas, especialmente los órganos de control externo.

2.2.1.7 Objetivos de la Gestión administrativa

Perrone, (2012), entre los objetivos específicos tenemos el entender el ciclo de gestión de recursos de las instituciones públicas y su integración con las necesidades del usuario; Aplicar conceptos más modernos de logística y gestión de mercados; Comprender los procesos de gestión presupuestaria y financiera y sus especificidades en instituciones; Conocer los principios de administración de información y TI aplicados a las organizaciones públicas; Entender los ciclos de control en el proceso de gestión de contratos y rendición de cuentas a órganos de control externo.

Es verdad que una correcta gestión financiera empresarial es esencial para que la mayoría de las decisiones administrativas se ejecuten bien. Y eso es así porque la realidad del cuadro dice mucho sobre el propio

momento de la empresa. Pero, aunque trabajen lado a lado, hay algunas diferencias sutiles en los conceptos.

La gestión administrativa se puede resumir en la palabra organización, ya que ésta es la base de todos los procesos gerenciales en una empresa. Se refiere, por ejemplo, a las decisiones de gestión de personas (recursos humanos), comercial (ventas), operativo (producción y venta de mercancías o ejecución de servicios) y fiscal y tributaria (impuestos y obligaciones accesorias).

2.2.1.8 Planificación estratégica

Collins, (2016), la construcción de una planificación estratégica, la definición por un determinado régimen tributario o el establecimiento de una nueva política de atención al cliente son acciones de gestión administrativa, pero que no están desvinculadas de la caja.

No se puede olvidar que la gestión financiera es quien hace girar la rueda, viabilizando las estrategias y, de esa forma, estando directamente relacionada a todas las áreas de la empresa. Su papel principal es el de control, siendo la clave para asegurar el crecimiento sostenible del negocio. Permite al gestor definir qué, cuándo y cómo hacerlo.

Un buen ejemplo siempre ayuda: ante la necesidad de divulgación, será su presupuesto que definirá qué acción realizar, en qué momento, de qué forma y con qué alcance. Es fácil entender que, sea cual sea la táctica gerencial, es grande la posibilidad de que dependa del dinero para tener éxito.

Al conocer un poco mejor los dos conceptos, queda claro que el éxito de su empresa está relacionado con una buena gestión financiera y administrativa, que son complementarias. Después de todo, si es verdad que la rentabilidad del negocio atestigua su desempeño, también es necesario comprender que acciones mal planificadas en el ámbito gerencial resultan en perjuicios en la caja.

Ahora que está más clara la importancia de la gestión financiera y administrativa, podemos detallar las mejores prácticas, de las cuales su negocio no puede abdicar si persigue el éxito y la longevidad.

Chiavenato, (2016), cada cuenta en su lugar, se puede abrir su propio negocio, pero sólo comienza a convertirse en un emprendedor de verdad al separar sus cuentas de la caja de la empresa. Es fácil de entender: quien mezcla las finanzas personales y empresariales pierde el control financiero fácilmente y la quiebra es una de las consecuencias posibles. Además de no pagar por gastos personales con recursos del negocio, es saludable definir un pro-labore - valor fijo mensual que funciona como un salario para el dueño de la empresa.

Nada sucede sin planificación, la toma de una empresa del papel requiere planear. Gestionarla en el día a día, también. Para trazar metas futuras, sucede de la misma forma. Lo que debe quedar claro es que no hay éxito en el negocio sin planificación. Y él necesita ser permanente, proponiendo, ejecutando, analizando y corrigiendo estrategias.

2.2.1.9 Planificación estratégica y control

Jordan, (2012), es válido recordar que esta necesidad aparece en cualquier escenario en el que la empresa se encuentre. Si hay sobra en el cuadro, por ejemplo, está planeando que se haga la mejor inversión con tal recurso. Si el saldo está en rojo, la planificación es la clave para encontrar soluciones y revertir el marco. Un emprendedor que se precie necesita pensar en el negocio como rutina.

Rojo, (2016), las Herramientas que califican el control, cuando se habla de control financiero, hay algunas herramientas básicas que toda empresa necesita tener, sea cual sea su porte. El flujo de caja, por ejemplo, revela la realidad del negocio y aún proyecta su desempeño futuro a partir del registro de todos los ingresos y gastos. Es indispensable que el gestor se dedique a él diariamente.

En un plazo un poco mayor - cada tres o seis meses, por ejemplo -, es importante realizar el balance, que analiza activos (dinero en caja, recibos y bienes) y pasivos (cuentas a pagar deudas y salarios).

2.2.1.10 Planificación estratégica y flujo de caja

Chiavenato, (2016), otro instrumento complementario al flujo de caja es la Demostración del Resultado del Ejercicio (DRE), informe contable que compara lo que fue proyectado en el presupuesto con los ingresos y los gastos efectivamente realizados.

También es válido recurrir a la conciliación bancaria, una herramienta de gestión que compara el saldo interno del efectivo, sus entradas y salidas, con el movimiento bancario, permitiendo identificar a tiempo posibles divergencias.

La organización aparece en los resultados. La desorganización, más aún, en realidad de muchas de las micro y pequeñas empresas, todo (o casi todo) cae en el regazo del dueño. Son muchas tareas simultáneas para pocas manos. ¿Cómo dar cuenta de todo? Una buena práctica es establecer un calendario de rutinas semanales, ya que eleva la productividad. Otro movimiento interesante es definir prioridades, es decir, aquello que necesita ser realizado primero. Es importante que el gestor entienda que, mientras que la organización puede generar ahorro de tiempo y de dinero en la empresa, la falta de ella hace que los procesos sean más susceptibles a errores.

2.2.1.11 Organización y control

Rojo, (2016), Los Sistemas de gestión hacen todo en uno, se necesita organización y control para realizar una correcta gestión administrativa y financiera. Si todavía está dando sus primeros pasos en esa dirección, recurrir a las hojas de cálculo puede ser muy útil. Son modelos listos para realizar y acompañar muchas de las obligaciones de las empresas. Pero según la empresa evoluciona, usted necesitará métodos más profesionales. Es el caso de un sistema de gestión en línea, que presenta soluciones más completas, seguras y confiables que cualquier hoja de trabajo, reuniendo lo mejor de las herramientas y resultando en un importante ahorro de tiempo, además de poder ser accedido por cualquier computadora o dispositivo móvil conectado a la computadora Internet.

Un software con almacenamiento en la nube integra procesos entre las diferentes áreas de la empresa, organiza las cuentas a pagar y recibir, hace el flujo de caja y la conciliación bancaria, entre otras funciones que permiten al gestor tener días más productivos y de dedicación total al público. Que interesa, que es el futuro del negocio.

2.2.2 Planeación Administrativa

Brusa, (2004), La planificación administrativa es un proceso de negocio que permite la planificación y la producción de la programación semanal de los materiales y la capacidad del almacén demanda.

Este proceso pasa por tres fases distintas y relacionadas: La configuración es el primer paso, en este nivel se procesa el programa maestro de producción o MPS (plan maestro de producción) a través de la desagregación del nivel agregado a lo largo del tiempo y componentes producidos y teniendo en cuenta la cartera máximo planificación de la capacidad y pedido del cliente.

2.2.2.1 Desarrollo de la planificación

Mintzberg, (1996), En la segunda fase encontramos al desarrollo, el desarrollo de la aplicación de planificación se trata de MRP (Material Requirement Planning) que tipifica la demanda de materiales con la entrada proporcionada por el MPS, lista de materiales y el estado del inventario. Después de la aprobación de la PCR (planificación de capacidad), que produce un plan semanal de materiales y capacidad.

Rojo, (2016), La ejecución es la fase siguiente, consiste en la emisión de órdenes y / o la producción de compra. En este caso no es un estado de progreso del control de la producción.

Las aplicaciones, La planificación de la demanda es útil a la empresa para el desarrollo de nuevos productos, penetrar en nuevos mercados, para la planificación y / o mejoramiento de los asentamientos de producción o distribución y gestión de inventario.

2.2.2.2 Técnicas de la planificación de la demanda

Vergara, (2014), Las técnicas utilizadas para la predicción de la demanda comercial son múltiples empleados, sin embargo, por el tiempo; por la que se dividen en tres grupos: a corto plazo (en el orden de meses), especialmente cierto para la gestión de inventario; medio plazo (en el orden de 1-3 años); A largo plazo (en un período superior a tres años).

Las técnicas utilizadas se dividen en dos grupos: Informal: se basa en la intuición; Formas: subdividen en: cualitativa (o extrínseca): no se puede reproducir con algoritmos porque no expresan cantidades numéricas; cuantitativa (o intrínseca): se basan en algoritmos y por lo tanto pueden ser reproducible; que se dividen en: extrapolativa (descriptiva): análisis de series de tiempo que extrapolar el futuro de comportamiento en el pasado; causal (o interpretación): correlacionar la pregunta a una serie de factores socioeconómicos; ejemplos: regresión, modelos econométricos.

2.2.2.3 Técnicas de la planificación

Collins, (2016), Las técnicas utilizadas, de un análisis de series de tiempo: Dada una serie de tiempo con datos mensuales (una serie de tiempo es una secuencia de valores observados en correspondencia con los intervalos temporales definidos, en este caso es el número de aplicaciones mensuales de un determinado producto de la empresa) y puede extraer la estacionalidad a través del coeficiente de autocorrelación (la función predefinida en Microsoft Office Excel). El valor más cercano a '1' representa el número de pase de temporada.

Ejemplo: una empresa que produce pan dulce tendrá un lanzamiento de temporada de 12 meses, esto se debe a que la demanda está creciendo en el período de noviembre, diciembre, enero, mientras que las disminuciones en otros períodos. Se crea una periodicidad cíclica del período en cuestión 12. La tendencia del cálculo en una serie de tiempo se lleva a cabo con el cálculo de la línea de regresión. Otras técnicas son los modelos de suavizado exponencial para pronosticar la demanda

en la cadena de suministro como el modelo de Brown, el modelo y el modelo Holt.

2.2.2.4 Administración eficiente

Bateman, (2015), La administración eficiente y el rendimiento industrial dependen fundamentalmente del funcionamiento preciso y preciso de los planes y operaciones. Frente a las innovaciones y estímulos proporcionados por la rápida expansión de todas las áreas tecnológicas, la coordinación de todas las etapas de una organización administrativa se vuelve cada vez más difícil de conservar y, puesto que las modificaciones son inevitables y la competencia acerbada, la planificación debe ser Antes de cualquier premisa, optimizada. Entre las varias alternativas de elección y las limitaciones de recursos, la administración está llamada a elegir aquellos caminos y sólo aquellos donde se encontrará la mejor solución en términos de efectiva rentabilidad.

Es en este sentido que el autor, Norbert Lloyd Enrick, Ph.D., consultor en ciencias de administración, investigación operacional, planificación administrativa, control de calidad y eficiencia, profesor de administración en la Universidad Estatal de Kent y consultor de centenares de empresas, tanto En los Estados Unidos y en el exterior- publicó este trabajo con muchos ejemplos, dando énfasis a las explicaciones intuitivas ya las demostraciones prácticas, en lugar de demostraciones matemáticas rigurosas.

Los numerosos casos prácticos complementan y clasifican las aplicaciones a la producción, las existencias, la distribución y las ventas.

2.2.2.5 La planificación y la toma de decisiones

Daft, (2017), El objetivo-base es la toma de decisiones, y para ello se presentan métodos formales, que cubren riesgos e incertidumbres, describiendo como programas-tarea, analizar las programaciones globales y cómo las mismas pueden ayudar en la efectiva coordinación de las actividades en ventas y producción y, Así como cómo aplicar la

programación en una organización y cómo estas informaciones actúan en la toma de decisiones.

La parte 1 trata esencialmente de la importancia de la aplicación de la programación matemática (PM) en la planificación y coordinación de actividades, ponderando y equilibrando los numerosos factores de margen de beneficio y de producción potencial en sus efectos sobre las operaciones administrativas totales.

Se trata de una técnica cuantitativa de la ciencia administrativa, como uno de los principales procesos utilizados no sólo por el ejecutivo, sino aplicable a todos los sectores de la empresa, tales como: programación, proyectos, distribución.

2.2.2.6 Programación matemática de planificación

En general, los principios de programación matemática se aplican a la solución de problemas que implican restricciones y que afectan al alcance de una meta. Es un valioso adjunto de información, responsable de la elaboración de decisiones en los modernos procesos administrativos.

Jordan, (2012), por lo tanto, frente a un programa sujeto a restricciones, la PM proporciona los parámetros de decisión y niveles de tolerancia, además de la producción óptima, dada la escasez de recursos.

En el presente trabajo, la discusión de la PM se limita a formas lineales, lo que no siempre sucede en situaciones reales. En el caso, una alternativa práctica sería admitir la linealidad para tramos de curvas de actividades incurriendo en simplificación. El autor se justifica, por lo tanto, frente a los expertos en PM que podrían criticar tal discusión.

Collins, (2016) La parte 2 trata de los casos suplementarios ilustrativos de problemas resueltos, a través de la sistemática de:

- Presentación del caso y condiciones generales
- Invitación a la solución personal
- Indicación del camino empleado para obtener la solución

- Resultados obtenidos

Se fomenta, por lo tanto, el auto-estudio en problemas relativos a: planificación de inversiones, inspección de control de calidad, estrategia de crecimiento, coordinación, producción-ventas, casos para análisis simple - desarrollo matricial, etc.

2.2.2.7 La planificación y la administración

Jones, (2007), La finalidad del trabajo en cuestión es servir a la administración práctica, trayendo al estudiante una clara y perfectamente orientada noción de los métodos cuantitativos de la ciencia de la administración para operaciones de planificación con la programación matemática. Se aplica tanto para administradores como para cursos de ingeniería y administración. Escrito de forma clara y objetiva, permite entendimiento también por parte de aquellos que no tienen excelente concepto matemático. Con muchos casos prácticos delimita perfectamente la importancia y la forma de operación con métodos cuantitativos en administración.

2.2.2.8 La información y la planificación

Perrone, (2012), El aumento del detalle de la información necesaria para la producción, que se pueden programar actividades productivas cuando se está al lado del inicio del tratamiento o las confirmaciones de pedidos planificados previamente. Se puede hablar de la programación. Está destinado a la programación del conjunto de las siguientes informaciones: qué hacer, cómo hacerlo, donde hacer, cuándo hacerlo y en qué secuencia hacer.

El horario es la principal actividad que la oficina de planificación tiene que hacer. Se hace generalmente sobre una base diaria, con los reajustes de dependiente de la frecuencia del número de órdenes simultáneamente presentes y por la variabilidad de los componentes de lista de materiales.

La programación puede hacerse a mano, con los programas de hojas de cálculo comunes, o, en los casos de grandes volúmenes y numerosos

tipos de productos, con los sistemas ERP y de control de gestión adecuada.

La base metodológica para el programa operativo se enmarca en la teoría de la programación, que a su vez forma parte del ámbito más amplio de la investigación de operaciones.

2.2.2.9 El Proceso de Organización

La frase organización se utiliza en el negocio para describir la organización de una empresa, incluso en lo que se refiere a la planificación de negocios.

Collins, (2016), Para los propósitos del estudio de su organización, la compañía puede ser considerado como un sistema socio-técnico, que se compone de las personas (recursos humanos que conforman el cuerpo de personal de la empresa); y tecnologías (medios instrumentales y know-how).

En función de las oportunidades que ofrece el entorno externo, y teniendo en cuenta las limitaciones del mismo lugar, la empresa define sus propias prioridades y sus objetivos. A partir de la interacción entre los recursos humanos y tecnologías derivadas comportamiento empresarial, dirigida a la consecución de los objetivos que producen resultados.

2.2.2.10 La planificación y las variables ambientales

Cuneo, (1997), El comportamiento de las empresas es una función: variables ambientales, externos al sistema organizativo y relacionado con el entorno socio-económico, jurídico y cultural en el que opera; de variables de contexto, internas al sistema de organización. Estos incluyen: variables humanas relacionadas con las características de las personas que operan en el sistema de organización (calificación, actitudes, motivación); variables sociales, es decir, el conjunto de las relaciones interpersonales que se crean dentro del sistema de organización; las variables técnicas, relativas a las tecnologías utilizadas; variables organizacionales, es decir, las modalidades a través

de las que se dan cuenta de las conexiones entre los elementos del sistema de organización, definir atributos específicos (los roles organizacionales) de forma independiente de los individuos que se hacen pasar por ellos. Por lo general se consideran variables organizacionales: la estructura de la organización; sistemas (o mecanismos) de funcionamiento; el estilo de liderazgo y, más en general, la cultura de la organización.

El término se utiliza para indicar: El proceso a través del cual se estructura el grupo de personas que, con su trabajo, participar directamente en el rendimiento de la empresa de acuerdo con los principios de la división del trabajo y la coordinación, por lo que en conjunto adquiere una estructura y se convierte en un sistema; la función de negocios que lleva a cabo dicho procedimiento; el resultado de dicho proceso. En este sentido, el término organización se puede considerar sinónimo de la empresa.

2.2.2.11 Estructura organizacional

Brusa, (2004), La estructura organizacional se caracteriza: la división del trabajo; del grupo; por mecanismos de coordinación; descentralización.

La división del trabajo se realiza: en la descomposición de los procesos de negocio en las actividades básicas y la agrupación de estos últimos en las tareas de acuerdo con algunos criterios lógicos o técnicas; en la asignación de tareas a las posiciones de organización, es decir, las funciones definidas dentro de la empresa; las tareas asignadas a una posición de su cargo; en la asignación de una o más personas en cada lugar, creando así sus órganos de gobierno.

Conectado con el concepto de división del trabajo es a la especialización que, según la terminología introducida por H. Mintzberg, puede ser horizontal o vertical: tiene alta especialización horizontal cuando la posición se asignan algunas actividades y / o actividades homogéneas entre sí (más o menos complejo); Tiene una alta especialización vertical cuando la ubicación tiene poca autonomía

de decisión, teniendo en cuenta que, por lo general, la complejidad de las tareas asignadas tiende a aumentar la autonomía.

A lo mejor son: posiciones de alta especialización horizontal y vertical (trabajo operativo); posiciones bajas horizontales y altas verticales especialización de especialización (trabajo de supervisión); posiciones horizontales y bajas de especialización vertical de alta especialización (trabajo profesional); bajo posiciones especialización horizontal y vertical (trabajo de Dirección).

Cuando se disminuye la especialización horizontal se trata de la ampliación de las tareas (ampliación trabajo) han sido agrupadas en un papel que son también tareas anteriores o posteriores en el proceso y que fueron confiados previamente a entidades; que opera, por lo tanto, la agregación horizontal. Pero cuando se trata de las tareas se disminuye la especialización vertical de enriquecimiento (de enriquecimiento de trabajo) se agrupan dentro de una función de negocio que también pertenecía a un nivel de gestión superior; que opera, por lo tanto, la agregación vertical. Por el contrario, la rotación de tareas (rotación en el trabajo) es la variación periódica de las tareas asignadas a cada operador dentro de una cierta área de la organización, o dentro de funciones similares, pero para permitir, sin embargo, el aumento de conocimiento.

2.2.2.12 Agrupación de los cuerpos

Jones, (2007), La agrupación consiste en la agrupación de los cuerpos, de acuerdo con un criterio dado, en unidades de organización a la que es generalmente a cargo de un órgano de control (la unidad organizativa responsable). Del mismo modo las unidades de organización se pueden agrupar en unidades de nivel superior; la misma empresa puede ser pensada como la agrupación de más alto nivel, que es responsable de la alta dirección (o Dirección General). En la práctica, las unidades organizativas en las que se articula una empresa reciben diversas denominaciones: "direcciones", "división", "Departamento", "campos", "secciones", "oficina", "Departamento", "talleres", etc.

Observatorio del Endeudamiento de los Consumidores (2016), Basándose en la entrada de los procesos de negocio, cuando son órganos (o unidades operativas) homogéneos agrupan en relación a la función, es decir, la naturaleza técnica-económica de las actividades (por ejemplo, en una empresa: producción, comercialización, administración y finanzas, compras, recursos humanos, etc.), o en relación con la disciplina (por ejemplo, en un hospital: medicina general, oftalmología, otorrinolaringología, etc.) o a la tecnología utilizada; de acuerdo con la salida de los procesos de negocio, cuando son órganos (o unidades operativas) homogéneos agrupan en relación con el producto o al mismo mercado de salida, a las categorías de clientes o área geográfica; Es posible que se incluyan en esta categoría también agrupar por proyecto; sobre la base de procesos de negocio, cuando se agrupan todos los órganos (o las unidades operativas) que participan en un proceso particular; sobre una base numérica, cuando los órganos se agrupan en equipos que llevan a cabo la misma actividad al mismo tiempo; Cuando los órganos se agrupan en rondas que ejerzan las mismas actividades en diferentes períodos basada en el tiempo.

2.2.2.13 La planificación mediante la agrupación

Jones, (2007), En general se puede decir que: el criterio de agrupamiento basado en la entrada se centra uso de recursos (evitando la duplicación, sub-optimizaciones etc.), y luego en la eficiencia de la empresa, pero tiende a distraer del resultado final de los procesos - los productos y luego en la satisfacción del cliente, es decir, la eficacia empresarial; el criterio de agrupación en base a la salida se centra en la satisfacción del cliente (interno o externo) y por lo tanto la eficacia de la empresa, pero tiende a distraer la atención de la utilización óptima de los recursos (eficiencia); el criterio de agrupación de acuerdo con el proceso en el papel debe combinar las ventajas de la anterior; en la práctica, rara vez se utiliza para las dificultades de aplicación; los criterios de agrupación de base numérica temporal y sólo se aplican a nivel operativo y no en la organización empresarial niveles más altos.

2.2.2.15 Estructuras organizativas

Vergara, (2014), Las estructuras organizativas se dividen en plano o alta, según que tienen un número reducido o más alto de los niveles jerárquicos. En un número igual de los empleados, una estructura plana tendrá unidades organizativas de mayores dimensiones con respecto a un alta. En las estructuras planas, además, el alcance de control tiende a ser más ancho que en las estructuras altas.

Las estructuras planas implican costos más bajos, que tiene posiciones menos de gestión para remunerar; También la distancia más corta entre la alta dirección y los órganos operativos se acelera y hace que los procesos de toma de decisiones más oportunas y la comunicación, y también evitar distorsiones interpretativas. A la inversa, las estructuras altas permiten un control más eficaz de los subordinados superiores, en relación con un alcance más limitado de control.

Observatorio del endeudamiento de los consumidores (2016), La introducción de la tecnología informática tiende a favorecer la adopción de estructuras más planas, ya que hace más fácil y menos costoso de control remoto, sino también el autocontrol por parte del operador, que se puede dejar un mayor margen de autonomía en la toma de decisiones.

2.2.2.16 La Coordinación

Vergara, (2014), La coordinación tiene, en cierto sentido, un papel complementario a la división del trabajo, que tiene el objetivo de: armonizar las decisiones y actividades de los órganos y unidades organizativas, entre sí y con los objetivos de la empresa; asegurar la fluidez de las actividades, sin interferencia o desalineaciones temporales; eliminar la variabilidad de comportamiento, donde no es deseable.

La coordinación es tanto más necesaria cuanto más las tareas son complejas - que no está bien estructurada, que implica el intercambio de información y excepciones - e interrelacionados, y lo mucho que la organización es compleja y diversa.

Observatorio del endeudamiento de los consumidores (2016), Los mecanismos de coordinación adecuados en el caso de las tareas menos complejas son: el diseño adecuado de los espacios de trabajo (diseño); la adaptación mutua; la estandarización de las actividades, a través de la formalización; la definición de objetivos comunes; supervisión directa.

2.2.2.17 Complejidad de tareas

Vergara, (2014), Con una mayor complejidad de las tareas, pueden ser útiles los siguientes mecanismos de coordinación: apoyar la supervisión directa; la creación de unidades organizativas autosuficientes; el fortalecimiento de las relaciones horizontales; estandarización de los conocimientos y habilidades.

2.2.2.18 La adaptación

La adaptación mutua opera simplemente a través de la comunicación informal entre los sujetos para coordinar que, de esta manera, mantener el control de su trabajo.

Vergara, (2014), La formalización es la emisión y comunicación de documentos escritos que establecen normas vinculantes sobre la división del trabajo y la coordinación y, en particular: ¿cuáles son los órganos y sus relaciones jerárquicas y funcionales (organización); dichas actividades deben llevarse a cabo (las descripciones de trabajo); cómo debe jugar (procedimientos).

2.2.2.19 Formalización en la supervisión

Vergara, (2014), Las organizaciones que utilizan la formalización como el principal mecanismo de coordinación se llaman burocracias. También tienden a utilizar un acentuado la jerarquía y la agrupación por funciones. Ellos son favorecidos por los entornos competitivos estables y pequeños, así como una elevada estandarización del producto.

La supervisión directa opera a través de la parte superior de los órdenes jerárquicos comunes a los órganos que ser coordinado, que asume la responsabilidad y el control de su trabajo. Este mecanismo de

coordinación está presente en todas las organizaciones; en presencia de mecanismos de coordinación basados en el establecimiento de objetivos comunes o formalización, tiende a intervenir para hacer frente a situaciones excepcionales, no es requerido por las herramientas de planificación y normalización (gestión de excepciones)

Vergara, (2014), El soporte para la supervisión directa puede llevarse a cabo a través de: el sistema de información, que proporciona los controles de la información necesaria para decidir; la creación de órganos del personal que flanquean los controles para apoyarlos con consejos y ayuda, gracias a la experiencia que poseen. En contraste con los miembros del personal, los órganos de mando y sus subordinados se llaman órganos de línea.

2.2.2.20 Relación horizontal

Vergara, (2014), El fortalecimiento de la relación horizontal se puede implementar a través de: la creación de comités permanentes (o equipo) que se componen de múltiples órganos periódicamente; la creación de grupos de trabajo, permanentes o temporales con más frecuencia, que consisten en múltiples órganos para hacer frente a un problema particular; la creación de posiciones de conexión, que tienen la tarea de favorecer la comunicación entre las unidades de organización; la creación de puestos de integración, que tienen autoridad funcional (es decir, limitado a ciertas actividades o materias, en contraposición a jerárquica, que se generaliza) de todas las instituciones implicadas en un proyecto (director del proyecto), en un producto (jefe de producto), en un proceso (gestor de procesos).

Bateman, (2015), La delegación es la transferencia de autoridad en la toma de decisiones y la responsabilidad del órgano correspondiente que se invirtió inicialmente (delegante) a otro miembro (delegado).

Una estructura organizativa se caracteriza por una mayor descentralización tanto como la delegación: es continua y sistemática

(no intermitente u ocasional); tomar decisiones en los temas relevantes, alcanzando los niveles más bajos de la jerarquía.

Hugues, (2015), La descentralización tiene varias ventajas: impide que los órganos de la parte superior de la jerarquía corporativa deben dedicar su tiempo a las decisiones frecuentes y de menor importancia; Promueve la puntualidad de las decisiones, en respuesta a los estímulos del ambiente externo; Se permite una mayor consideración aspectos operativos y de ejecución de decisiones; Actúa como el factor de motivación.

2.2.2.21 Descentralización

La descentralización puede ser: vertical, cuando las potencias son transferidos a un órgano subordinado línea en la jerarquía; Normalmente se refiere a las **decisiones** para la aplicación de los objetivos corporativos; horizontal, cuando los poderes se transfieren a un miembro del personal; Normalmente se refiere a las decisiones sobre los métodos de trabajo, que caen bajo la experiencia del personal del órgano.

Bateman, (2015), La descentralización también puede ser: selectiva, cuando se atribuyen a un órgano de toma de decisiones potencias en los asuntos relacionados con la función a la que pertenece; Paralelamente, cuando se atribuyen al **departamento** que supervisa un poder de decisión de salida (generalmente grandes) para su gestión.

2.2.2.22 Estructura organizativa en varios niveles

Hugues, (2015), La estructura organizativa de la empresa puede ser estudiado en varios niveles: macroestructura (o macro-organización), que se refiere a la articulación de la empresa en las direcciones intermedias (función, división, etc.); de mesoestructura (o meso-organización), que se refiere a la descomposición interna de las direcciones intermedias; de la microestructura (o micro-organización),

que se refiere a la descomposición interna de las unidades operativas individuales.

Especialmente relevante es la macroestructura, en relación con que se encuentran los patrones típicos. Estos esquemas tienen las configuraciones características de las variables de organización, dependiendo de la forma en que se divide por la gestión y, en particular, el trabajo, el criterio de agrupamiento basado en que se forman las direcciones intermedias colocados directamente bajo la alta dirección.

Hugues, (2015), Por lo general, se identifican los siguientes patrones de estructura macro: Primaria; de usos múltiples; múltiples divisiones; También se debe advertir que, en la práctica, no hay macroestructuras híbridos con poca frecuencia, en comparación con los esquemas ideales mencionados anteriormente.

La estructura primaria se caracteriza por: sólo dos niveles de la línea jerárquica: la alta dirección; las unidades operativas; órganos del personal limitados o ausentes; descentralización limitada o ausente. Este es el patrón típico de las organizaciones pequeñas, en particular las pequeñas empresas dirigidas por el propietario-empresario.

2.2.2.23 Organización de macroestructuras

Bateman, (2015), Las condiciones ideales para el uso de macroestructura multifuncional son: productos ampliamente probados y estandarizados; bajos niveles de innovación tecnológica; reducción de la variabilidad ambiental.

La macroestructura multidivisional (el denominado M-forma en la terminología O. Williamson) se caracteriza por: al menos cuatro niveles de la línea jerárquica: la alta dirección (el denominado nivel corporativo); las direcciones de división, formada de acuerdo con un criterio de agrupación en base a la salida (el llamado nivel de negocios); las direcciones de función, formado de acuerdo con un criterio de agrupamiento basado en la entrada; las unidades operativas.

2.2.2.24 Macroestructura multidivisional

Los miembros del personal presentes, tanto a nivel de las divisiones de la empresa y; La descentralización paralela a las direcciones de división. En macroestructura multidivisional divisiones se dividen generalmente en funciones (excepto en las estructuras corporativas más complejas, con niveles más divisionales) y por lo tanto tienen una estructura interna de tipo multiuso. Cabe señalar que el caso ideal, en el que las divisiones tienen dentro de ellos todas las funciones, es bastante rara: por lo general, con el fin de lograr economías de escala, ciertas funciones operan para dirigir las dependencias de la alta dirección y ofrecer sus servicios a todas divisiones; otras veces la parte de toma de decisiones y la coordinación está en alto nivel, mientras que la dirección de operación es a nivel de división. Una variante de la macroestructura de múltiples divisiones es el holding en el que las divisiones tienen la subjetividad jurídica independiente. El esquema multidivisional es generalmente adoptado por las organizaciones más grandes, que se caracteriza por una alta diferenciación en términos de producción (productos, mercados, tipos de clientes, etc.).

Hugues, (2015), Ventajas estructurales de la macroestructura de múltiples divisiones son: la posibilidad de identificar una sola persona responsable de un determinado producto, mercado o área geográfica, evitando que debería ser la alta dirección para hacerse cargo de asegurar una visión unificada; la facilidad de mantenimiento de los diferentes comportamientos de adaptación y específica para cada producción o la realidad territorial (piense, por ejemplo, para presentar diferentes leyes en varios estados).

Los límites estructurales de la macroestructura multidivisional son: la multiplicación de los recursos que realizan las mismas funciones y, por lo tanto, los costos; posibles dificultades de comunicación entre las divisiones, que tienden a comportarse como las explotaciones independientes; la tendencia a hacer que las partes interesadas de la organización asumen como una organización de referencia no es toda la empresa, pero su división.

2.2.2.25 Condiciones para el compromiso de la macroestructuras

Las condiciones ideales para el compromiso de la macroestructura de múltiples divisiones son: alta heterogeneidad de los productos desde un punto de vista tecnológico y / o la producción; alta heterogeneidad del mercado de salida o clientes para el mismo producto.

Hugues, (2015), La matriz de la macroestructura es una variante de la multifuncional caracterizado por al menos tres niveles de la línea jerárquica: la alta dirección; función de las direcciones (la llamada línea vertical) y, al mismo nivel, proyecto o gerente de producto (la llamada línea horizontal); las unidades operativas, que dependen mucho que funcionan como una dirección de un jefe de proyecto o producto; órganos del personal suelen estar presentes; descentralización selectiva a las direcciones de función, paralelo al proyecto o gerente de producto.

Hugues, (2015), Se destaca: la matriz débil, en la que se le da la autoridad prevaleciente con el gerente de la línea vertical y los de la línea horizontal tener una función de coordinación y supervisión; la matriz fuerte, donde, sin embargo, la autoridad prevaleciente se atribuye a los gerentes de línea horizontal y los de la línea vertical tienen el deber de proporcionarles los recursos, asegurando un nivel adecuado de rendimiento. Los patrones de difusión de la matriz tienen un bastante limitado y tienden a ser adoptados por ciertas categorías de organizaciones, tales como compañías que producen en orden.

2.2.2.26 Ventajas estructurales de la matriz de macroestructuras

Las ventajas estructurales de la matriz macroestructura son: la gran flexibilidad de acción y la gran capacidad de adaptación a las necesidades del entorno y del mercado; la capacidad de asegurar la coordinación de los conocimientos especializados y las funciones altamente diferenciadas; la alta capacidad de innovación.

MIA, (2016), Los límites estructurales de la matriz macroestructura son: la dificultad de la normalización de los resultados de la producción; el estrés causado por los constantes cambios de papel y la dificultad de las actividades de planificación; los riesgos de conflictos de papel y la responsabilidad; el riesgo de duplicación de funciones entre la estructura vertical y la horizontal. Las condiciones ideales para el uso de la matriz de la macroestructura son: alta variabilidad y el mercado del medio ambiente; altos niveles de innovación tecnológica; que emplear conocimientos especializados e innovadores; de ahí los valores profesionales unificadores.

2.2.2.27 Organización empresarial

Para los propósitos del estudio de su organización, la compañía puede ser considerado como un sistema socio-técnico, que se compone de las personas (recursos humanos que conforman el cuerpo de personal de la empresa); y tecnologías (medios instrumentales y know-how).

En función de las oportunidades que ofrece el entorno externo, y teniendo en cuenta las limitaciones del mismo lugar, la empresa define sus propias prioridades y sus objetivos. A partir de la interacción entre los recursos humanos y tecnologías derivadas comportamiento empresarial, dirigida a la consecución de los objetivos que producen resultados.

MIA, (2016), El comportamiento de las empresas es una función: variables ambientales, externos al sistema organizativo y relacionados con el entorno socio-económico, jurídico y cultural en el que opera; de variables de contexto, internas al sistema de organización. Estos incluyen: variables humanas relacionadas con las características de las personas que operan en el sistema de organización (calificación, actitudes, motivación); variables sociales, es decir, el conjunto de las relaciones interpersonales que se crean dentro del sistema de organización; las variables técnicas, relativas a las tecnologías utilizadas; variables organizacionales, es decir, las modalidades a través de las que se dan cuenta de las conexiones entre los elementos del

sistema de organización, definir atributos específicos (los roles organizacionales) de forma independiente de los individuos que se hacen pasar por ellos. Por lo general se consideran variables organizacionales: la estructura de la organización; sistemas (o mecanismos) de funcionamiento; el estilo de liderazgo y, más en general, la cultura de la organización.

2.2.2.28 Proceso de estructura de grupo de personas

El proceso a través del cual se estructura el grupo de personas que, con su trabajo, participar directamente en el rendimiento de la empresa de acuerdo con los principios de la división del trabajo y la coordinación, por lo que en conjunto adquiere una estructura y se convierte en un sistema; la función de negocios que lleva a cabo dicho procedimiento; el resultado de dicho proceso. En este sentido, el término organización se puede considerar sinónimo de la empresa (el término "organización" se utiliza sobre todo en las mejores empresas de la literatura anglosajona).

2.2.3 Control Administrativo

Es definido como cualquier proceso de dirigir las actividades de las personas a alcanzar las metas organizacionales. Se aplica a toda organización, siendo que todos los aspectos del desempeño de una empresa deben ser monitoreados y evaluados, considerando objetivos y criterios diferentes en cada uno de los niveles jerárquicos de control.

Control Estratégico: complementa la planificación estratégica y busca monitorear: Grado de realización de las misiones, estrategias y objetivos estratégicos; Adecuación de las misiones, objetos y estrategias a las amenazas y oportunidades del medio ambiente; Desempeño global de la empresa, medido por indicadores como satisfacción de los accionistas, clientes e imagen en la sociedad; Competencia y otros factores externos; Eficiencia y otros factores internos.

MIA,. (2016), Control Administrativo: practicados por las áreas funcionales de la empresa: producción, marketing, finanzas, recursos humanos, entre otros. Son

controles que producen información especializada y posibilitan la toma de decisiones en cada área de la organización.

Control Operativo: Focaliza las actividades y el consumo de recursos en cualquier área funcional de la empresa.

Control Presupuestario: También llamado de Presupuesto consiste en el proceso de investigar lo que se está realizando y comparar los resultados con los datos del presupuesto correspondiente, con el objetivo de verificar lo que se ha alcanzado o entender las diferencias.

El Presupuesto Ventas reúne los datos para este presupuesto se preparan por mes, por el área de ventas y de producción; El Presupuesto de Producción: Expresado en unidades físicas, las informaciones necesarias para la preparación de ese presupuesto son: tipos y capacidades de las máquinas, cantidades económicas a ser producidas y disponibilidades de materiales; Presupuesto de Costo de Producción: A veces se incluye en los presupuestos de producción. La comparación del costo de producción con el precio de venta muestra si los márgenes de beneficio son o no adecuados.

MIA, (2016), Presupuesto de caja: muestra los ingresos y gastos previstos, la cantidad de capital circulante disponible, la medida de la necesidad de una financiación externa y los períodos y las cantidades de dinero disponible.

Desarrolladas como un medio para evaluar la eficacia y la eficiencia de los resultados de la empresa. Evalúa los sistemas políticos, criterios y procedimientos utilizados por la empresa en su área de planificación estratégica, táctica y principalmente en el proceso decisorio de sus operaciones.

2.2.3.1 Utilidad del control administrativo

Chiavenato, (2016), Estos aspectos sintetizan los siguientes objetivos: Adecuación, eficacia y eficiencia del desempeño de la empresa, en lo que se refiere a las dos funciones de planificación estratégica y táctica; Alcance de los resultados en relación con los objetivos y planes establecidos y las alternativas disponibles; Obtención de calidad y viabilidad para los planes y presupuestos y de las políticas y directrices con alcance a todos los niveles gerenciales; Sugerencias de alternativas estratégicas y tácticas; Sugerencias de reestructuración y calidad global

de empresa. La auditoría de Gestión: tiene una visión macro de la empresa y se preocupa por los resultados generados a partir de las políticas y estrategias y decisiones tomadas por la alta dirección de la empresa; La auditoría de Proceso: evalúa las mejoras posibles de ser adoptadas, en cada proceso de la empresa, con el objetivo de mejorar el desempeño para la producción y negociación de su producto final.

2.2.3.2 Control estratégico

Control Estratégico: complementa la planificación estratégica y busca monitorear:

Grado de realización de las misiones, estrategias y objetivos estratégicos; Adecuación de las misiones, objetos y estrategias a las amenazas y oportunidades del medio ambiente; Desempeño global de la empresa, medido por indicadores como satisfacción de los accionistas, clientes e imagen en la sociedad; Competencia y otros factores externos; Eficiencia y otros factores internos.

MIA, (2016), Control Administrativo: practicados por las áreas funcionales de la empresa: producción, marketing, finanzas, recursos humanos, entre otros. Son controles que producen información especializada y posibilitan la toma de decisiones en cada área de la organización.

Control Operativo: Focaliza las actividades y el consumo de recursos en cualquier área funcional de la empresa.

2.2.3.3 Control presupuestario

Control Presupuestario: También llamado de Presupuesto consiste en el proceso de investigar lo que se está realizando y comparar los resultados con los datos del presupuesto correspondiente, con el objetivo de verificar lo que se ha alcanzado o entender las diferencias.

Chiavenato, (2016), Este conjunto de elementos interconectados tiene por objetivo proteger el patrimonio de la empresa. De esta forma un buen sistema de control interno tiene por objetivo; Proteger el

patrimonio, prevenir fraudes y, si éstos ocurren, tener la posibilidad de descubrirlos a tiempo de responsabilizar a quien la cometió; evitar errores y desperdicios; Promover la eficiencia del personal, distribuyéndose adecuadamente las tareas y las responsabilidades de cada uno; Establecer la interconexión, para subsidiar los controles de las transacciones; Crear canales de información para el gerente o alta administración, de forma que puedan ser diseñadas estrategias empresariales que concuerdan con las necesidades de cada situación.

2.2.4 Desempeño Laboral

Es necesario entender también que el desempeño de una persona depende de las interacciones que tiene con las otras personas que trabajan en la misma empresa. La valorización del trabajo en equipo es sólo una evidencia de cómo este comportamiento se ha vuelto más visible e importante en los días de hoy. Ahora, si el desempeño es colectivo y nuestro trabajo ocurre en relaciones no lineales con otras personas, ¿tiene sentido establecer metas individuales o incluso medir la productividad de una persona?

Vergara, (2014), La búsqueda de la eficiencia por la innovación, históricamente, la evaluación de desempeño surgió en el modelo de gestión Taylorista. Para Taylor, la gestión de la empresa debería separarse de la ejecución del trabajo. La ejecución del trabajo se divide en funciones y la eficiencia vendría de la mejora en la ejecución (tiempo y calidad) de cada parte del trabajo. Mejorando cada parte, se mejora el todo. Así, cabía a la gestión medir y monitorear ese desempeño, tomando decisiones que aumentaran la eficiencia del trabajo.

En ese contexto económico y fabril, eso funcionó muy bien. Como no era necesario pensar y ni innovar, como los mercados eran estables y existía poca competencia, entonces la búsqueda era incluso por la eficiencia. Taylor y Ford consiguieron producir más coches en menos tiempo, creando la línea de montaje y alcanzando la producción en masa (mucho más eficiente que la producción artesanal).

2.2.4.1 Competencia en el mercado laboral

Hoy las cosas son muy diferentes. Los mercados son inestables, la competencia es mucho mayor, la información está disponible para todas las personas, el conocimiento y la comunicación han ganado mucha importancia y la innovación es el único factor de diferenciación que puede mantener una empresa competitiva durante los años.

Jordan, (2012), El trabajo se ha vuelto tan complejo que no es posible dividirlo en partes o funciones sin que exista alguna pérdida significativa de comunicación y eficacia (hacer lo correcto). Individualmente, el trabajo también se ha vuelto más complejo. Ahora, es necesario un grupo de personas, un equipo, para conseguir trabajar con todo el conocimiento disponible y producir una innovación que garantice, de forma sostenible, la generación de valor para el negocio.

Por otro lado, es posible identificar dentro del proceso de trabajo algunas actividades que son realizadas individualmente por una persona. A pesar de que estas actividades son muy importantes, tienden a convertirse en "commodities" o ser automatizadas por software o máquinas. Las actividades individuales y aisladas (que no sufren ninguna influencia de otras personas en la empresa) suelen crear menos innovaciones y generar menos valor para el negocio en el contexto actual de la economía del conocimiento. Por lo tanto, puede ser un desperdicio querer monitorear el desempeño de estas actividades en el proceso de trabajo, ya que el verdadero valor está en la innovación creada a partir del trabajo colectivo.

Sin embargo, si no tiene sentido medir el desempeño individual, y medir el rendimiento colectivo no es tan fácil, qué enfoque adoptar para lograr mejorar los resultados de una persona.

2.2.4.2 Rendimiento laboral

Para mejorar el rendimiento de un grupo, la cabeza tiene varias herramientas. Las palabras y discursos, en primer lugar, capaz de crear un buen clima y motivar a todos los miembros del grupo.

Jordan, (2012), También aprender a no ocultar los problemas promueve un buen ambiente de trabajo. Hablando con calma los problemas que pueden surgir dentro de un proyecto o actividad del grupo sin señalar con el dedo a alguien, pero en realidad tratando de entender por qué nacieron y cómo solucionarlos, promueve soluciones y crea una atmósfera positiva en el equipo.

Al principio puede ser útil ponerse en contacto con un entrenador o al menos alguien con una buena experiencia en las relaciones de grupo para enseñar el gestor de cómo relacionarse con los miembros individuales del equipo y la manera de obtener de ellos el máximo rendimiento posible.

2.2.4.3 Importancia de sentirse parte del grupo

Es importante que cada empleado se sienta parte del grupo. Para crear lazos entre las personas es esencial, ya que el sentido de pertenencia a la vida del equipo de trabajo y este resultado puede lograrse de diferentes maneras.

Si hay personas que no se conocen entre sí, por ejemplo, puede pedir - como primera actividad del grupo - que se presenten y contar una experiencia profesional que cree que puede aportar un valor añadido a la labor que el grupo tiene la intención de jugar.

Con las personas que conoce, por ejemplo, con los colegas de la misma organización, puede pedir a decir qué episodio de su carrera hicieron ellos realmente se sienten "parte del grupo".

Conocimiento crea cohesión. Por supuesto, será necesario que es la responsabilidad de comenzar con las actividades de intercambio.

La falta de visibilidad del proyecto en el que está trabajando, la falta de claridad sobre el papel que desempeña cada uno en el grupo, y los objetivos poco claros generan ansiedad. E 'tanto, es importante establecer un marco organizativo basado en ciertas reglas para cada uno de los miembros del equipo.

La falta de una buena comunicación dentro del grupo favorece la aparición de las frustraciones que van a afectar negativamente el ambiente de trabajo.

Tenemos que aprender a hablar, en el orden debido, en cuanto hay algo que no apruebas, de lo contrario, las cosas vamos a escapar de su mano. Si el problema no está claro, trata de preguntarle a sus empleados para escribir, cada uno por su cuenta, lo que ocurrió exactamente a ellos y cómo resolver el problema. Este procedimiento le ayudará a entender la situación y para identificar cualquier facción dentro del equipo.

Una vez hecho esto, se cambiará a una confrontación abierta entre las partes que tendrá un resultado positivo ya que la fase de escritura anterior habrá contribuido a poner de relieve el problema y para reducir las tensiones, haciendo claridad sobre lo que ha sucedido en realidad.

2.2.4.4 Clima laboral

Los grandes lugares de trabajo son el resultado de las relaciones cotidianas que experimentan los empleados y directivos - no sólo una lista de programas y beneficios.

El factor clave común en estas relaciones es la confianza. Desde el punto de vista de los compañeros de trabajo, un gran lugar de trabajo es uno donde: La confianza es el principio clave de grandes lugares de trabajo. Se deriva de la credibilidad de la gestión, por el respeto que a los empleados y el grado en que ellos creen que reciban un trato justo. El grado de orgullo en la organización, el nivel de sinceridad de los lazos y la camaradería entre los empleados son elementos claves adicionales.

2.2.4.5 Evaluación del desempeño

Evalúamos la cultura de la organización a través de las respuestas proporcionadas por los mismos compañeros de trabajo con una encuesta dada a los empleados, que se basa en cinco dimensiones identificadas a través de la percepción de los empleados de un gran lugar de trabajo. Y nos fijamos en el entorno de trabajo a través organizada de las nueve grandes áreas de las prácticas de gestión para la definición de un gran lugar de trabajo, con precisión los comportamientos y de contexto que son la base del lugar de trabajo más buscados y las organizaciones exitosas.

2.3 Glosario de términos

- **Administrativo:** Administrativo es un adjetivo que procede de un vocablo latino que significa perteneciente o relativo a la administración. La administración, por su parte, está vinculada al funcionamiento, el rendimiento y la estructura de una organización.
- **Bienes:** El término Bienes es el plural de la palabra bien; se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que sea útil para el hombre y le satisfaga, directa o indirectamente, algún deseo o necesidad individual o colectiva, o que contribuya al bienestar de los individuos.
- **Control:** El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.
- **Desempeño:** La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado. Su importancia es documentar cuán productivo es un empleado y en qué áreas podría mejorar. Una de las responsabilidades principales de los gerentes es valorar el desempeño de sus empleados.
- **Eficaz:** Es un adjetivo que significa que algo o alguien tiene eficacia, es decir, que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado. Puede hacer referencia a una persona, un grupo, organización o un objeto.
- **Eficiente:** Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. No debe confundirse con la eficacia, que se define

como ‘la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, Eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La Efectividad es la unión de Eficiencia y Eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

- **Estrategias:** El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.
- **Funciones:** Una función administrativa es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.
- **Gestión:** La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- **Laboral:** *Es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que termino laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social.*
- **Meta:** Es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea,

obtendrá el resultado de su ejecución o meta. Las metas pueden ser a su vez una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la elaboración de un producto, la obtención de un conocimiento o el cumplimiento de una expectativa.

- **Objetivo:** Es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste. En otras palabras, ser capaz de describir los resultados específicos que, si se consiguen, le hará asumir que el objetivo también se ha conseguido. Por ejemplo, si una persona quiere una casa propia en un futuro, primero se establece como metas, estudiar o formarse como profesional, trabajar, conseguir el dinero y la hipoteca, entre otros.
- **Organizaciones:** son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas tales como la Comunicación, la Sociología, la Economía y la Psicología.
- **Planeación:** La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. En este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo del caso, se consideran diversas cuestiones, como ser los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas.
- **Producción:** Es la actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor. Es la actividad que se desarrolla dentro de un sistema económico. Más específicamente, se trata de la capacidad que tiene un factor productivo para crear determinados bienes en un periodo de tiempo

determinado. El concepto de producción parte de la conversión o transformación de uno o más bienes en otros diferentes. Se considera que dos bienes son diferentes entre sí cuando no son completamente intercambiables por todos los consumidores.

- **Productividad:** es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- **Rendimiento:** El rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.
- **Rentabilidad:** Hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).
- **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Estos servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, cibercafés, sanidad, asistencia social, etc. Se define un marco donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal

puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

- **Supervisión:** es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

CAPITULO 3: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La gestión administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.
- b) El proceso de organización influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.
- c) El control administrativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente:

Gestión Administrativa

3.3.2 Variable dependiente:

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Gestión Administrativa	1.1 Planeación estratégica 1.2 Proceso de Organización 1.3 Control administrativo
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Rendimiento laboral 2.2 Clima laboral 2.3 Evaluación del desempeño

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Matriz de consistencia (ver anexo)

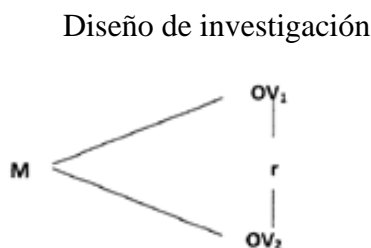
CAPITULO 4: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, según la clasificación de Sánchez y Reyes (2006), está enmarcado dentro del tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo ya que describe, explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Gestión Administrativa

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 135 clientes.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 135).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 135 trabajadores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50)(0.50)(135)] / [(0.05)^2 - (135 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50)(0.50)]$$

n = 97 Tamaño de muestra será de 97 trabajadores

4.7 Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.

- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contratación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPITULO 5: PRESENTACIÓN DE RESULTADO

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

1. ¿Existen estrategias preventivas en la Estación de Servicios de Repsol Comercial SAC?

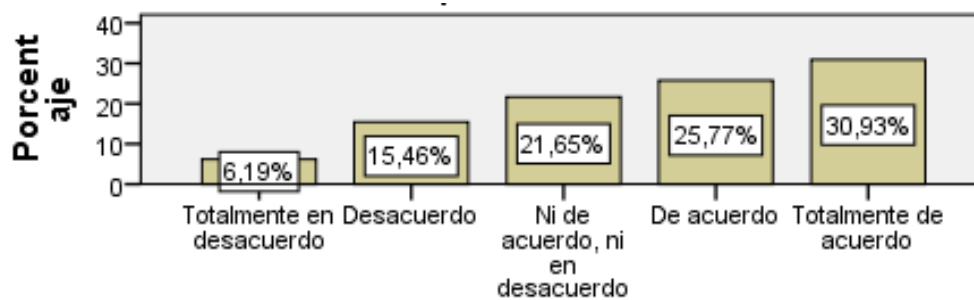
Tabla 1 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Existen estrategias preventivas en la Estación de Servicios de Repsol Comercial SAC?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,2	6,2	6,2
	Desacuerdo	15	15,5	15,5	21,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	21,6	21,6	43,3
	De acuerdo	25	25,8	25,8	69,1
	Totalmente de acuerdo	30	30,9	30,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Existen estrategias preventivas en la Estación de Servicios de Repsol Comercial SAC?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre si existen estrategias preventivas en la Estación de Servicios de Repsol Comercial SAC la mayoría ha respondido totalmente en desacuerdo con el 30.93%, en desacuerdo con el 25.77%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 21.65%, de acuerdo con el 15.46% y totalmente en de acuerdo con el 6.19%

2. ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus objetivos propuestos?

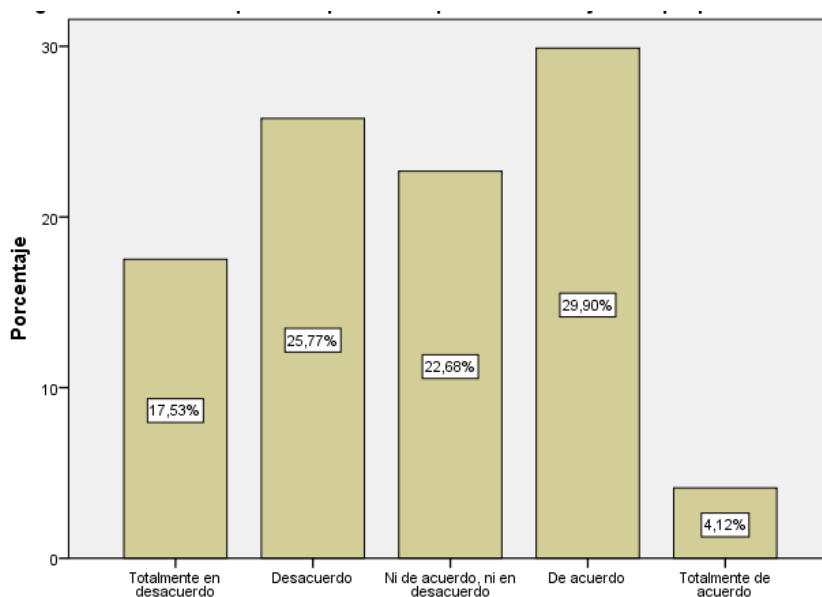
Tabla 2 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus objetivos propuestos?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	17,5	17,5	17,5
	Desacuerdo	25	25,8	25,8	43,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	22,7	22,7	66,0
	De acuerdo	29	29,9	29,9	95,9
	Totalmente de acuerdo	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus objetivos propuestos?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- En cuanto si la empresa cumple con sus objetivos propuestos la mayoría señala que está de acuerdo con el 29.90%, en desacuerdo con el 24.74%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 22.68% totalmente en desacuerdo con el 18.56% y totalmente en de acuerdo con el 4.12%

3. ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus políticas administrativas?

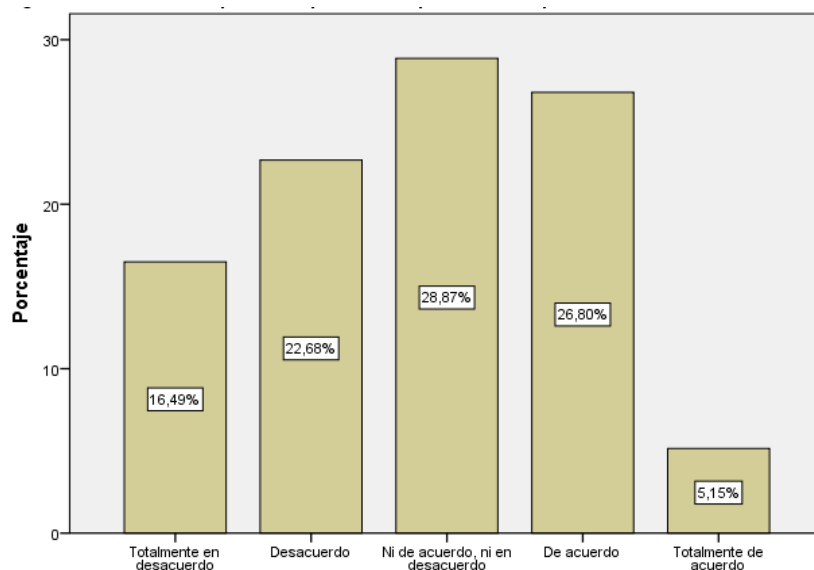
Tabla 3 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus políticas administrativas?

Tabla

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	16,5	16,5	16,5
Desacuerdo	22	22,7	22,7	39,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	28,9	28,9	68,0
De acuerdo	26	26,8	26,8	94,8
Totalmente de acuerdo	5	5,2	5,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus políticas administrativas?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- La empresa cumple con sus políticas administrativas Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 28.87%, de acuerdo con el 26.80%, en desacuerdo con el 22.68%, totalmente en desacuerdo con el 16.49% y totalmente en de acuerdo con el 5.15%

4. ¿En la empresa cumple con una estructura de personal?

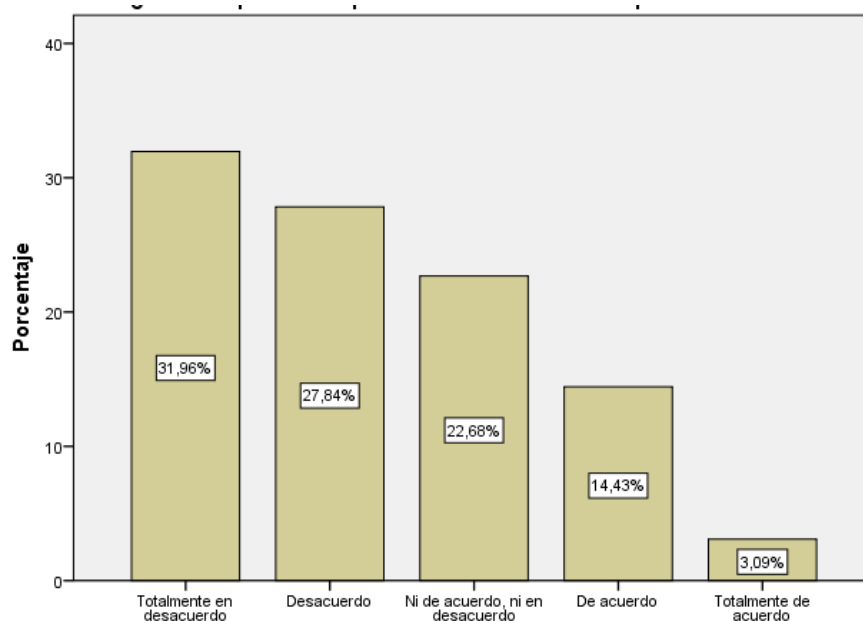
Tabla 4 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿En la empresa cumple con una estructura de personal?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	32,0	32,0	32,0
	Desacuerdo	27	27,8	27,8	59,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	22,7	22,7	82,5
	De acuerdo	14	14,4	14,4	96,9
	Totalmente de acuerdo	3	3,1	3,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿En la empresa cumple con una estructura de personal



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- La empresa cumple con una estructura de personal la mayoría señala que está totalmente en desacuerdo con el 31.96%, en desacuerdo con el 27.84%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 22.68%, de acuerdo con el 14.43% y totalmente en de acuerdo con el 3.09%

5. ¿Usted percibe que la jerarquía se encuentra bien formada?

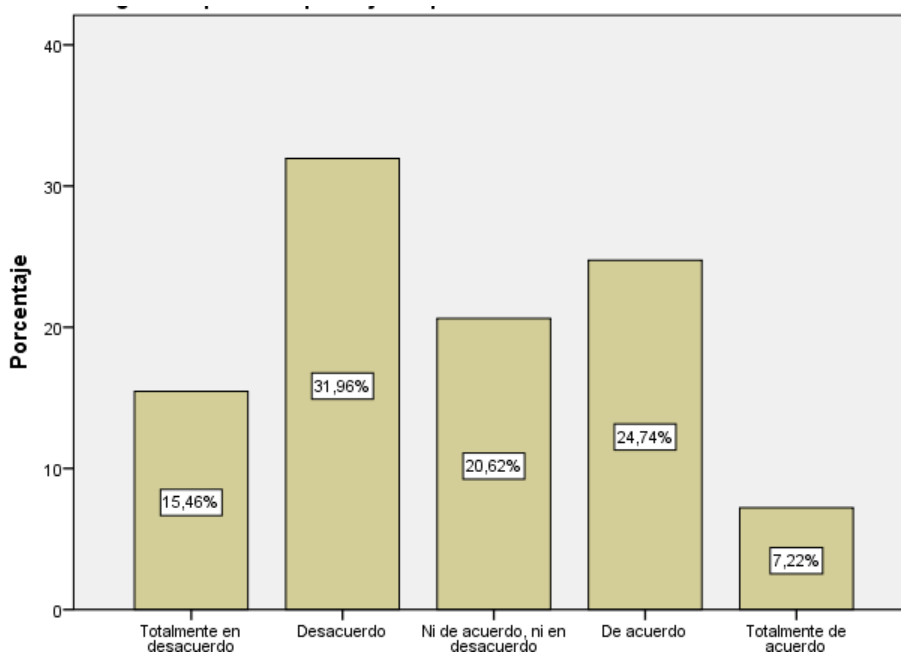
Tabla 5 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Usted percibe que la jerarquía se encuentra bien formada?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15,5	15,5	15,5
	Desacuerdo	31	32,0	32,0	47,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	20,6	20,6	68,0
	De acuerdo	24	24,7	24,7	92,8
	Totalmente de acuerdo	7	7,2	7,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Usted percibe que la jerarquía se encuentra bien formada?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Si la jerarquía se encuentra bien formada la mayoría señala que está en desacuerdo con el 31.96%, de acuerdo con el 20.62%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 25.77%, totalmente en desacuerdo con el 15.46% y totalmente en de acuerdo con el 6.19%

6. ¿Considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas?

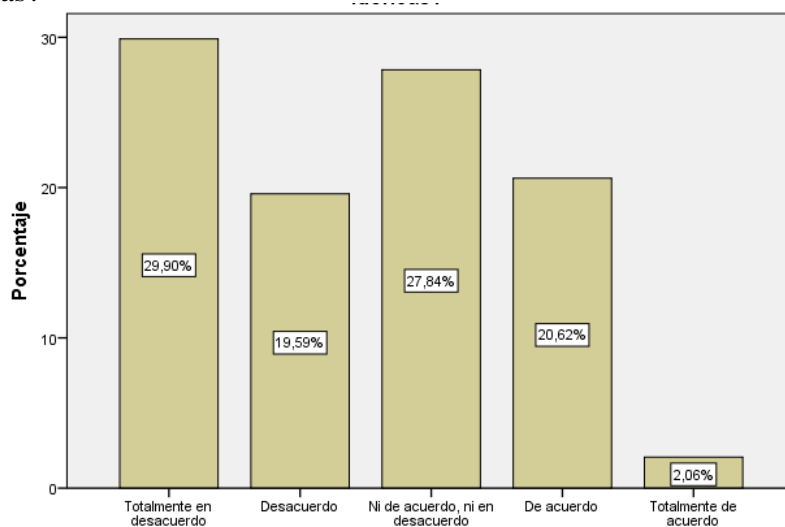
Tabla 6 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	29,9	29,9	29,9
	Desacuerdo	19	19,6	19,6	49,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	27,8	27,8	77,3
	De acuerdo	20	20,6	20,6	97,9
	Totalmente de acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- A la pregunta de si considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas, totalmente en desacuerdo con el 29.90%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 28.87%, de acuerdo con el 20.62%, en desacuerdo con el 19.59% y totalmente en de acuerdo con el 1.03%.

7. ¿Considera Usted que las actividades se están monitoreando con eficiencia?

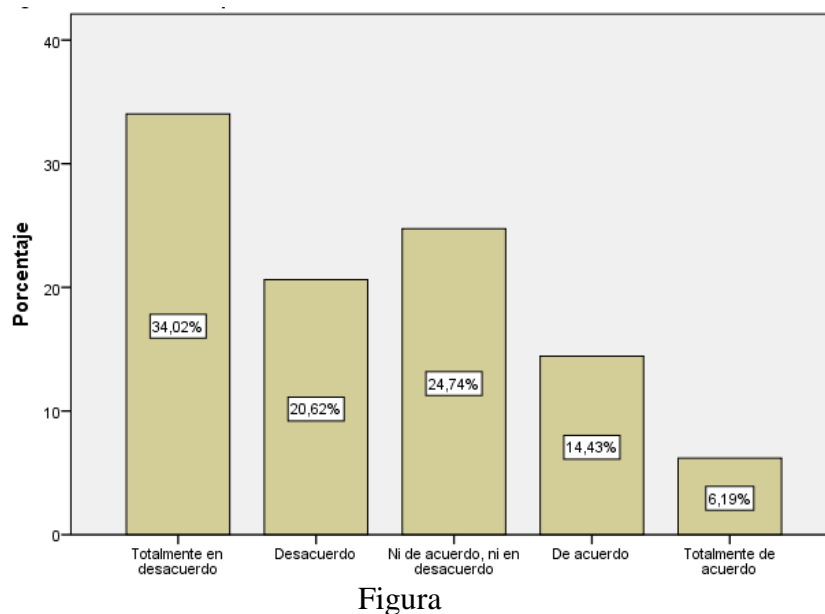
Tabla 7 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que las actividades se están monitoreando con eficiencia?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	33	34,0	34,0	34,0
	Desacuerdo	20	20,6	20,6	54,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	24,7	24,7	79,4
	De acuerdo	14	14,4	14,4	93,8
	Totalmente de acuerdo	6	6,2	6,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera Usted que las actividades se están monitoreando con eficiencia?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre si las actividades se están monitoreando con eficiencia la mayoría señala que está con el 34.02% totalmente en desacuerdo, con el 24.74% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 20.62%, en desacuerdo con el 14.43% de acuerdo y totalmente en de acuerdo con el 6.19%.

8. ¿Usted considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordinados?

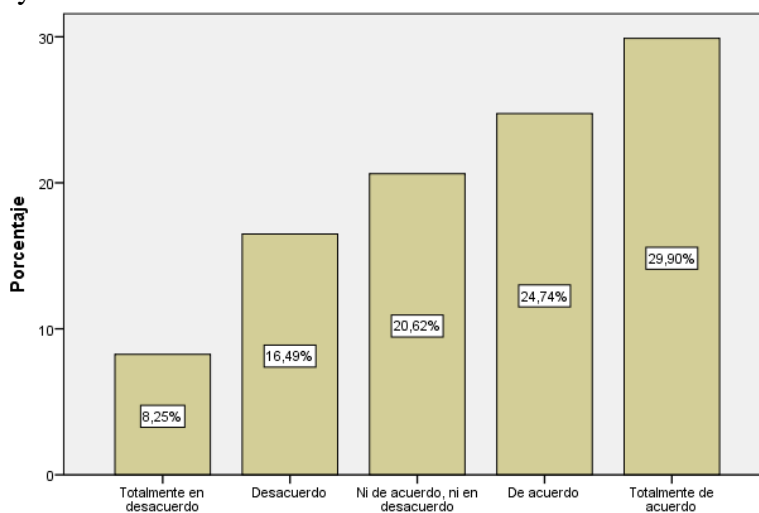
Tabla 8 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Usted considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordinados?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,2	8,2	8,2
	Desacuerdo	16	16,5	16,5	24,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	20,6	20,6	45,4
	De acuerdo	24	24,7	24,7	70,1
	Totalmente de acuerdo	29	29,9	29,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Usted considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordinados?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre si considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordinados la mayoría indica que está totalmente en de acuerdo con el 29.90%, de acuerdo con el 24.74%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 20.62%, en desacuerdo con el 16.49% y totalmente en desacuerdo con el 8.25%.

9. ¿Considera usted que los jefes cumplen con la supervisión de control de actividades?

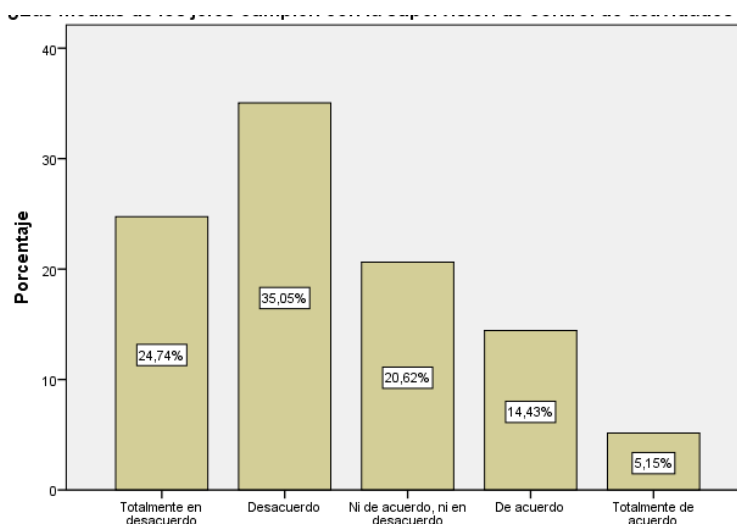
Tabla 9 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que los jefes cumplen con la supervisión de control de actividades?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	24,7	24,7	24,7
	Desacuerdo	34	35,1	35,1	59,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	20,6	20,6	80,4
	De acuerdo	14	14,4	14,4	94,8
	Totalmente de acuerdo	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9 L Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que los jefes cumplen con la supervisión de control de actividades?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre que si considera que los jefes cumplen con la supervisión de control de actividades la mayoría señala que está en desacuerdo con el 35.05%, totalmente en desacuerdo con el 24.74%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 20.62%, de acuerdo con el 14.43%, totalmente en de acuerdo con el 5.15%.

10. ¿Considera que el Rendimiento laboral es alto en la empresa en el último trimestre?

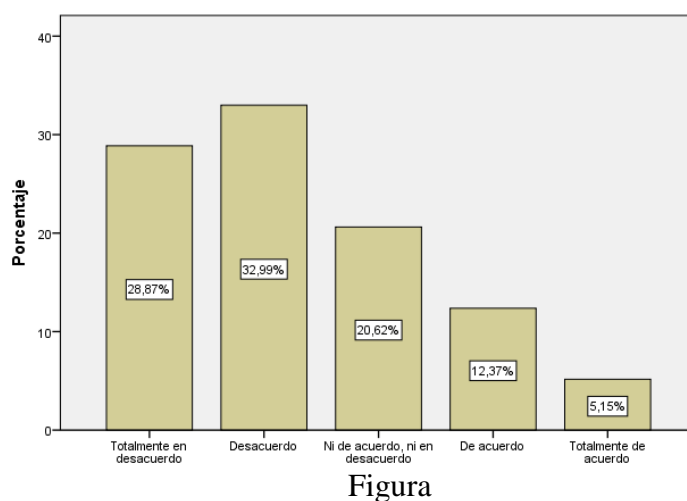
Tabla 10 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera que el Rendimiento laboral es alto en la empresa en el último trimestre?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	28,9	28,9	28,9
	Desacuerdo	32	33,0	33,0	61,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	20,6	20,6	82,5
	De acuerdo	12	12,4	12,4	94,8
	Totalmente de acuerdo	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera que el Rendimiento laboral es alto en la empresa en el último trimestre?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre el rendimiento laboral es alto en la empresa en el último trimestre la mayoría señala que está en desacuerdo con el 32.99%, totalmente en desacuerdo con el 28.87%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 20.62%, de acuerdo con el 12.37%, totalmente en de acuerdo con el 5.15%

11. ¿Usted considera que realizan constantemente evaluación de Rendimiento laboral?

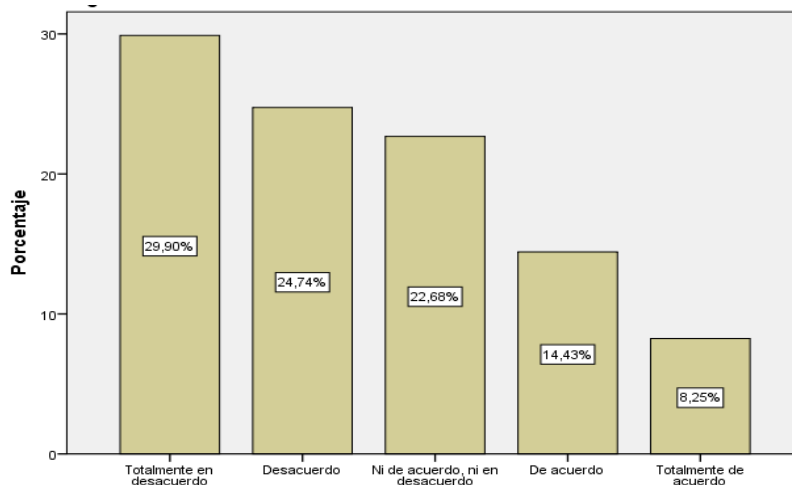
Tabla 11 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Usted considera que realizan constantemente evaluación de Rendimiento laboral?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	29,9	29,9	29,9
	Desacuerdo	24	24,7	24,7	54,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	22,7	22,7	77,3
	De acuerdo	14	14,4	14,4	91,8
	Totalmente de acuerdo	8	8,2	8,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: Usted considera que realizan constantemente evaluación de rendimiento laboral?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- A la pregunta de si realizan constantemente evaluación de Rendimiento laboral la mayoría indica que está totalmente en desacuerdo con el 29.90%, en desacuerdo con el 24.74%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 22.68%, de acuerdo con el 14.43% y totalmente en de acuerdo con el 8.25%

12. ¿Es importante la sinergia para mejorar el Rendimiento laboral de la empresa?

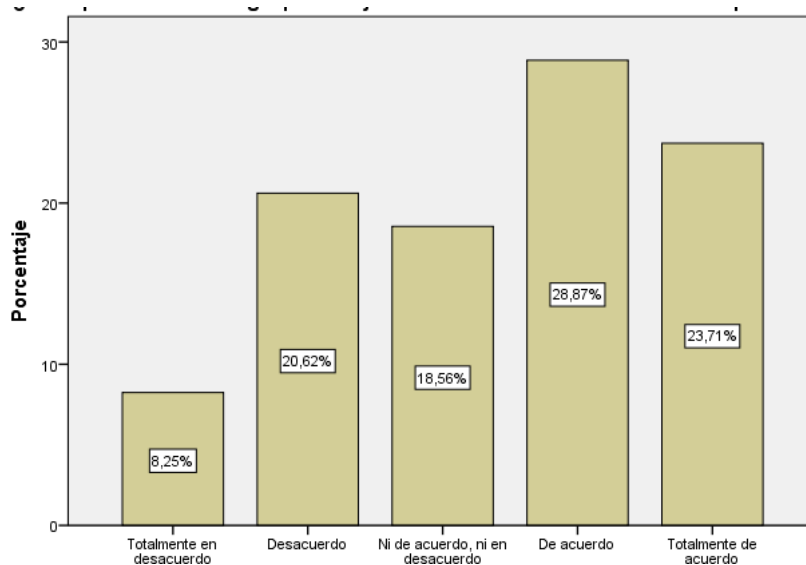
Tabla 12 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Es importante la sinergia para mejorar el Rendimiento laboral de la empresa?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,2	8,2	8,2
	Desacuerdo	20	20,6	20,6	28,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	18,6	18,6	47,4
	De acuerdo	28	28,9	28,9	76,3
	Totalmente de acuerdo	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Es importante la sinergia para mejorar el Rendimiento laboral de la empresa?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- A la pregunta si es importante la sinergia para mejorar el Rendimiento laboral de la empresa la mayoría señala que está de acuerdo con el 28.87%, totalmente en de acuerdo con el 23.71%, en desacuerdo con el 20.62%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 18.56%, y totalmente en desacuerdo con el 8.25%

13. ¿Considera usted que los trabajadores gozan de buen Clima laboral?

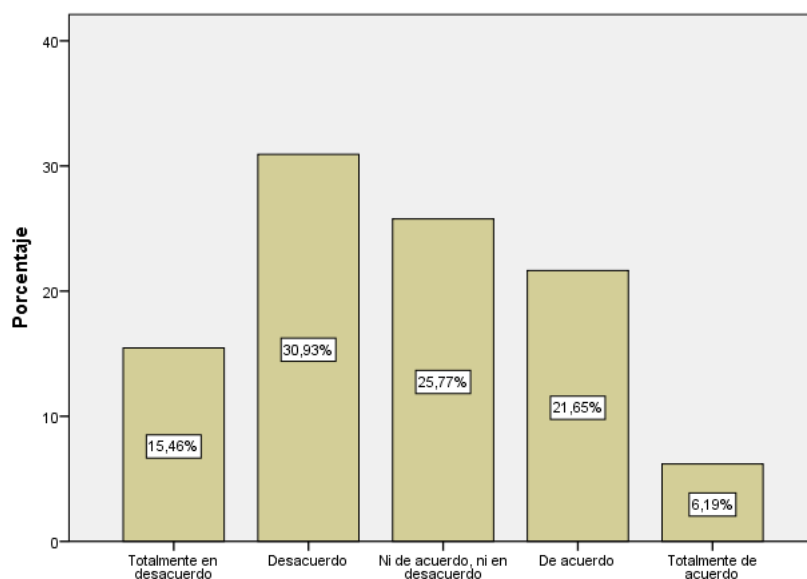
Tabla 13 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que los trabajadores gozan de buen Clima laboral?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15,5	15,5	15,5
	Desacuerdo	30	30,9	30,9	46,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	25,8	25,8	72,2
	De acuerdo	21	21,6	21,6	93,8
	Totalmente de acuerdo	6	6,2	6,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que los trabajadores gozan de buen Clima laboral?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- A la pregunta de si gozan de buen Clima laboral la mayoría señala que está en desacuerdo con el 30.93%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 25.77%, de acuerdo con el 21.65%, totalmente en desacuerdo con el 15.46% y totalmente en de acuerdo con el 6.19%.

14. ¿Considera usted que han sido calificados de manera externa para medir el Clima laboral?

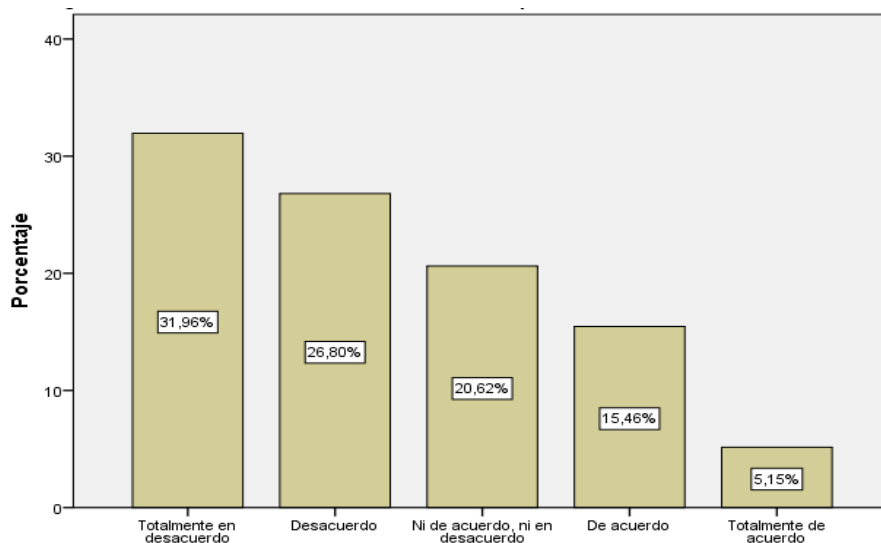
Tabla 14 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que han sido calificados de manera externa para medir el Clima laboral?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	32,0	32,0	32,0
	Desacuerdo	26	26,8	26,8	58,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	20,6	20,6	79,4
	De acuerdo	15	15,5	15,5	94,8
	Totalmente de acuerdo	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que han sido calificados de manera externa para medir el Clima laboral?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- A la pregunta de si han sido calificados de manera externa para medir el clima laboral la mayoría señala que está totalmente en desacuerdo con el 31.96%, en desacuerdo con el 26.80%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 20.62%, de acuerdo con el 15.46% y totalmente en de acuerdo con el 5.15%

15. ¿Cree Usted que mejoraría el Clima laboral de la empresa con actividades deportivas extra-laborales?

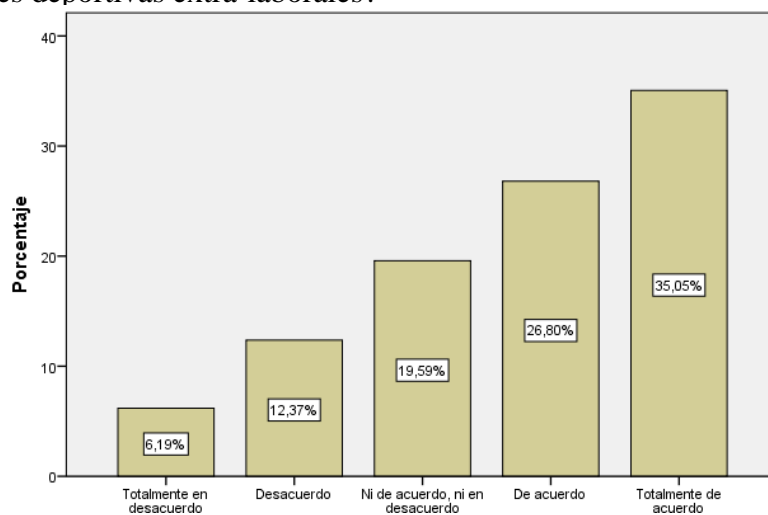
Tabla 15 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Cree usted que mejoraría el Clima laboral de la empresa con actividades deportivas extra-laborales?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,2	6,2	6,2
	Desacuerdo	12	12,4	12,4	18,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	19,6	19,6	38,1
	De acuerdo	26	26,8	26,8	64,9
	Totalmente de acuerdo	34	35,1	35,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Cree usted que mejoraría el Clima laboral de la empresa con actividades deportivas extra-laborales?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre si mejoraría el Clima laboral de la empresa con actividades deportivas extra-laborales la mayoría indica que está totalmente en de acuerdo con el 35.05%, de acuerdo con el 26.80%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 19.59%, en desacuerdo con el 12.37% y totalmente en desacuerdo con el 6.19%

16. ¿Está de acuerdo con la implementación en la evaluación del desempeño por actividades?

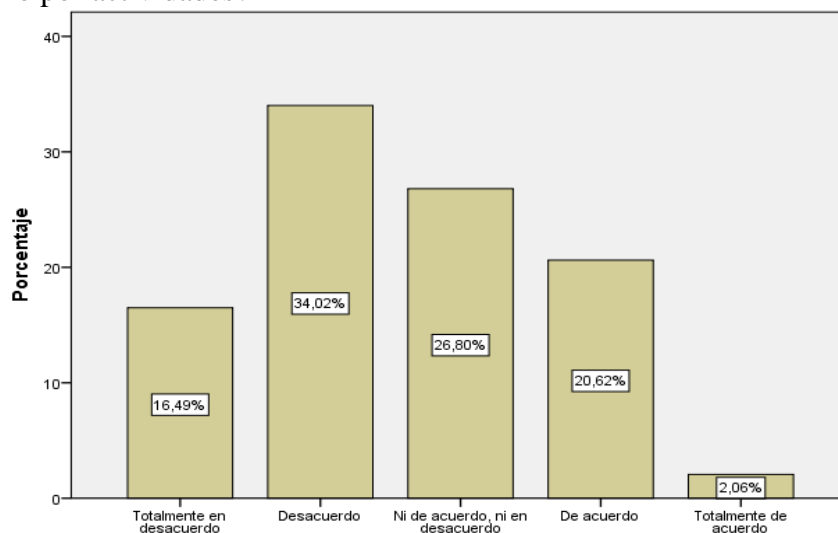
Tabla 16 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Está de acuerdo con la implementación en la evaluación del desempeño por actividades?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	16,5	16,5	16,5
	Desacuerdo	33	34,0	34,0	50,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	26,8	26,8	77,3
	De acuerdo	20	20,6	20,6	97,9
	Totalmente de acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Está de acuerdo con la implementación en la evaluación del desempeño por actividades?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre si implementan en la evaluación del desempeño por actividades la mayoría señala que está en desacuerdo con el 34.02%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 26.80%, de acuerdo con el 20.62%, totalmente en desacuerdo con el 16.49% y totalmente en de acuerdo con el 2.06%

17. ¿Considera usted que la Empresa realizan evaluación del desempeño por áreas?

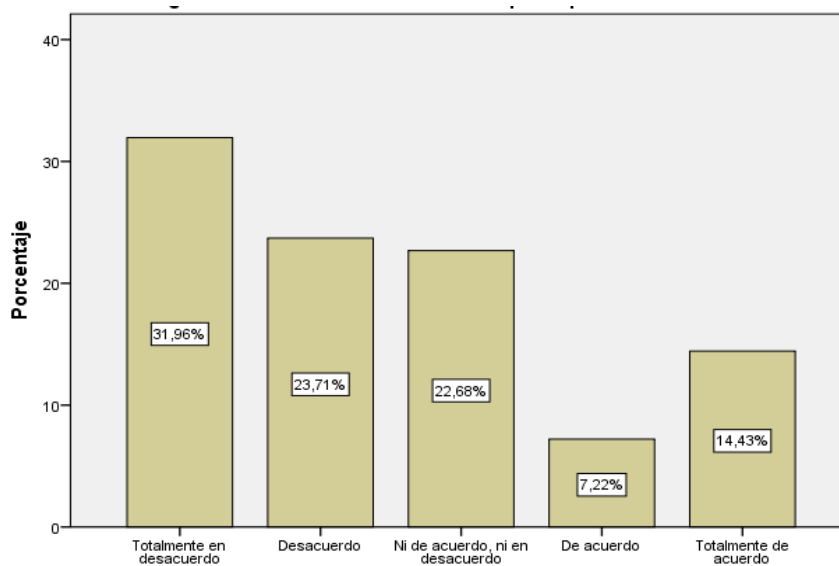
Tabla 17 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que la Empresa realizan evaluación del desempeño por áreas?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	32,0	32,0	32,0
	Desacuerdo	23	23,7	23,7	55,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	22,7	22,7	78,4
	De acuerdo	7	7,2	7,2	85,6
	Totalmente de acuerdo	14	14,4	14,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera usted que la Empresa realizan evaluación del desempeño por áreas?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- Sobre si realizan evaluación del desempeño por áreas la mayoría señala que está totalmente en desacuerdo con el 31.96%, en desacuerdo con el 23.71%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 22.68%, totalmente en de acuerdo con el 14.43% y de acuerdo con el 7.22%.

18. ¿Considera que la Empresa realiza la evaluación del desempeño por el logro de objetivos?

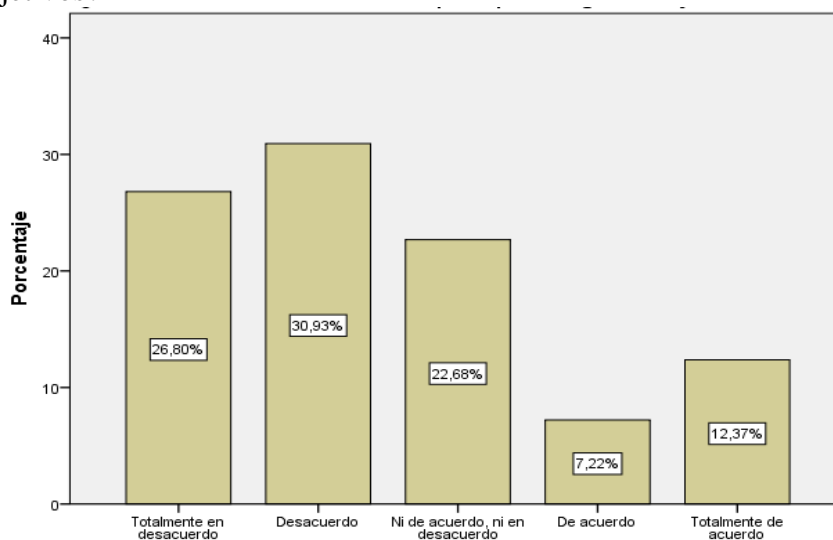
Tabla 18 Número y Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera que la Empresa realiza la evaluación del desempeño por el logro de objetivos?

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	26,8	26,8	26,8
	Desacuerdo	30	30,9	30,9	57,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	22,7	22,7	80,4
	De acuerdo	7	7,2	7,2	87,6
	Totalmente de acuerdo	12	12,4	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18 Porcentaje de Trabajadores de la Empresa Repsol Comercial SAC según su opinión sobre si: ¿Considera que la Empresa realiza la evaluación del desempeño por el logro de objetivos?



Figura

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación.- A la pregunta de si les hacen evaluación del desempeño por el logro de objetivos la mayoría señala que está en desacuerdo con el 30.93%, totalmente en desacuerdo con el 26.80%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el 22.68%, totalmente en de acuerdo con el 12.37% y de acuerdo con el 7.22%

5.2 Prueba de hipótesis

La prueba de Chi Cuadra, es la adecuada por estudiar las variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

fo = Frecuencia observada real

fe = Frecuencia esperada

\sum = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

Tabla 19 Modelo de Chi Cuadrado

A	B	C	D	E	n ₁
F	G	H	I	J	n ₂
K	L	M	N	O	n ₃
P	Q	R	S	T	n ₄
U	V	W	X	Y	n ₅
n ₆	n ₇	n ₈	n ₉	n ₁₀	N

Fuente: Elaboración Propia

Hipótesis general: La gestión administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

$$A = \frac{n_1 \times n_5}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_5}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_5}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

$$P = \frac{n_4 \times n_5}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

$$U = \frac{n_5 \times n_5}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

Tabla 20 Frecuencias observadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	16	22	28	26	5	97
Pregunta 11	29	24	22	14	8	97
Pregunta 6	29	19	28	20	1	97
Pregunta 13	15	30	25	21	6	97
Pregunta 8	8	16	20	24	29	97
Pregunta 17	31	23	22	7	14	97
Total	128	134	145	112	63	582

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21 Frecuencias esperadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	21.33	22.33	24.17	18.67	10.50	97.00
Pregunta 11	21.33	22.33	24.17	18.67	10.50	97.00
Pregunta 6	21.33	22.33	24.17	18.67	10.50	97.00
Pregunta 13	21.33	22.33	24.17	18.67	10.50	97.00
Pregunta 8	21.33	22.33	24.17	18.67	10.50	97.00
Pregunta 17	21.33	22.33	24.17	18.67	10.50	97.00
Total	128	134	145	112	63	582

Fuente: Elaboración Propia

Resolviendo Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 19 Resolviendo Chi cuadrado de la hipótesis general

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	16	21.33	-5.33	28.44	1.33
2	22	22.33	-0.33	0.11	0.00
3	28	24.17	3.83	14.69	0.61
4	26	18.67	7.33	53.78	2.88
5	5	10.50	-5.50	30.25	2.88
6	29	21.33	7.67	58.78	2.76
7	24	22.33	1.67	2.78	0.12
8	22	24.17	-2.17	4.69	0.19
9	14	18.67	-4.67	21.78	1.17
10	8	10.50	-2.50	6.25	0.60
11	29	21.33	7.67	58.78	2.76
12	19	22.33	-3.33	11.11	0.50
13	28	24.17	3.83	14.69	0.61
14	20	18.67	1.33	1.78	0.10
15	1	10.50	-9.50	90.25	8.60
16	15	21.33	-6.33	40.11	1.88
17	30	22.33	7.67	58.78	2.63
18	25	24.17	0.83	0.69	0.03
19	21	18.67	2.33	5.44	0.29
20	6	10.50	-4.50	20.25	1.93
21	8	21.33	-13.33	177.78	8.33
22	16	22.33	-6.33	40.11	1.80
23	20	24.17	-4.17	17.36	0.72
24	24	18.67	5.33	28.44	1.52
25	29	10.50	18.50	342.25	32.60
26	31	21.33	9.67	93.44	4.38
27	23	22.33	0.67	0.44	0.02
28	22	24.17	-2.17	4.69	0.19
29	7	18.67	-11.67	136.11	7.29
30	14	10.50	3.50	12.25	1.17
					89.88

Fuente: Elaboración Propia

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Grados de Libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(6-1)=20$

m: Número de fila =6

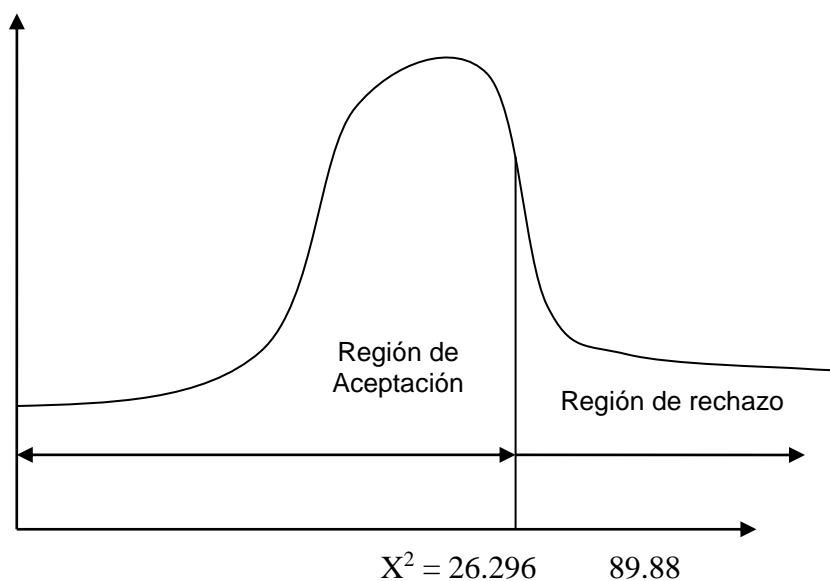
m: Número de columnas =5

Chi cuadrado a tabular

$X^2 = 89.88$

De manera gráfica tenemos:

Figura 19 Chi cuadrado (H_1) de la hipótesis general



Fuente: Elaboración Propia

$$X^2 = 26.296$$

Entonces, X^2 calculada es igual a 89.88, resultado que se compara con el valor X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi – Cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “la gestión administrativa no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.” queda rechazada; aceptándose la hipótesis alternativa (H_1): “la gestión administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.”

a) Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específicas

Hipótesis Alternativa H_1

La planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Hipótesis nula H_0

La planeación administrativa no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Decisión: Gráfico de tabla de contingencias con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 20 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (F_o)							
Pregunta 3		3 ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus políticas administrativas?					
Pregunta 3		1	2	3	4	5	Total
3 ¿Considera Usted que la empresa cumple con sus políticas administrativas?	1	1	9	4	2	0	16
	2	8	2	4	4	4	22
	3	9	6	10	3	0	28
	4	10	3	4	5	4	26
	5	1	4	0	0	0	5
Total		29	24	22	14	8	97

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 11		11 ¿Realizan constantemente evaluación de Rendimiento laboral?					
Pregunta 11		1	2	3	4	5	Total
11 ¿Realizan constantemente evaluación de Rendimiento laboral?	1	4.78	3.96	3.63	2.31	1.32	16.00
	2	6.58	5.44	4.99	3.18	1.81	22.00
	3	8.37	6.93	6.35	4.04	2.31	28.00
	4	7.77	6.43	5.90	3.75	2.14	26.00
	5	1.49	1.24	1.13	0.72	0.41	5.00
	Total	29.00	24.00	22.00	14.00	8.00	97.00

Fuente: Elaboración Propia

Resolviendo Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 22 Resolviendo Chi cuadrado de la primera hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	4.78	-3.78	14.31	2.99
2	9	3.96	5.04	25.41	6.42
3	4	3.63	0.37	0.14	0.04
4	2	2.31	-0.31	0.10	0.04
5	0	1.32	-1.32	1.74	1.32
6	8	6.58	1.42	2.02	0.31
7	2	5.44	-3.44	11.86	2.18
8	4	4.99	-0.99	0.98	0.20
9	4	3.18	0.82	0.68	0.21
10	4	1.81	2.19	4.78	2.63
11	9	8.37	0.63	0.40	0.05
12	6	6.93	-0.93	0.86	0.12
13	10	6.35	3.65	13.32	2.10
14	3	4.04	-1.04	1.08	0.27
15	0	2.31	-2.31	5.33	2.31
16	10	7.77	2.23	4.96	0.64
17	3	6.43	-3.43	11.79	1.83
18	4	5.90	-1.90	3.60	0.61
19	5	3.75	1.25	1.56	0.41
20	4	2.14	1.86	3.44	1.61
21	1	1.49	-0.49	0.24	0.16
22	4	1.24	2.76	7.63	6.17
23	0	1.13	-1.13	1.29	1.13
24	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
25	0	0.41	-0.41	0.17	0.41
					34.89

Fuente: Elaboración Propia

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ Grados de Libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1)=16$

m: Número de fila =5

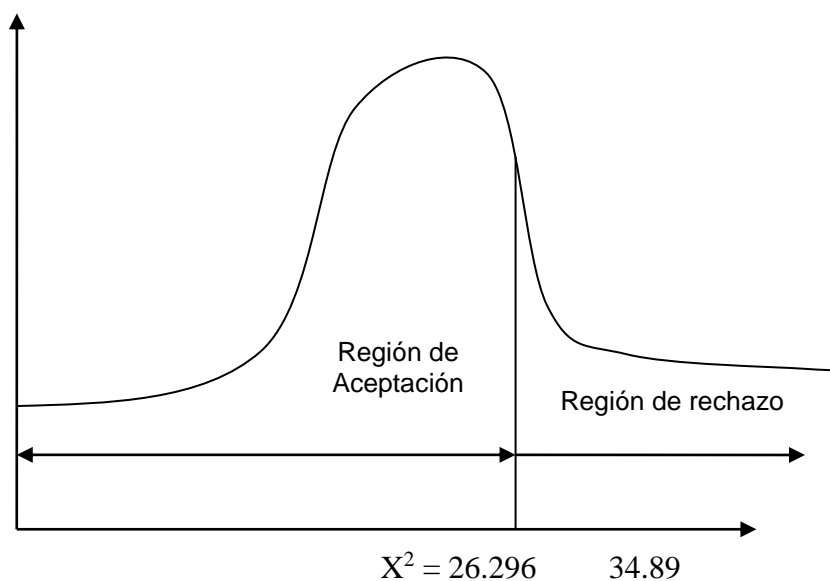
n: Número de columnas =5

Chi cuadrado a tabular

$$X^2 = 26.296$$

De manera gráfica tenemos:

Figura 20 Chi cuadrado (H_1) de la primera hipótesis específica



Fuente: Elaboración Propia

$$X^2 = 26.296$$

Entonces, X^2 calculada es igual a 34.89 , resultado que se compara con el valor X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi – Cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La planeación administrativa no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.”

Hipótesis Alternativa H₂

El proceso de organización influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Hipótesis Alternativa H₀

El proceso de organización no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Decisión: Gráfico de tabla de contingencias con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 23 Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
Pregunta 6		6 ¿Considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas?					
Pregunta 6		1	2	3	4	5	Total
6 ¿Considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas?	1	5	7	13	3	1	29
	2	2	6	4	7	0	19
	3	7	11	5	3	2	28
	4	1	6	3	8	2	20
	5	0	0	0	0	1	1
Total		15	30	25	21	6	97

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 24 Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 13		13 ¿Considera que gozan de buen Clima laboral?					
Pregunta 13		1	2	3	4	5	Total
13 ¿Considera que gozan de buen Clima laboral?	1	4.48	8.97	7.47	6.28	1.79	29.00
	2	2.94	5.88	4.90	4.11	1.18	19.00
	3	4.33	8.66	7.22	6.06	1.73	28.00
	4	3.09	6.19	5.15	4.33	1.24	20.00
	5	0.15	0.31	0.26	0.22	0.06	1.00
	Total	15.00	30.00	25.00	21.00	6.00	97.00

Fuente: Elaboración Propia

Resolviendo Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 25 Resolviendo Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	4.48	0.52	0.27	0.06
2	7	8.97	-1.97	3.88	0.43
3	13	7.47	5.53	30.53	4.09
4	3	6.28	-3.28	10.75	1.71
5	1	1.79	-0.79	0.63	0.35
6	2	2.94	-0.94	0.88	0.30
7	6	5.88	0.12	0.02	0.00
8	4	4.90	-0.90	0.80	0.16
9	7	4.11	2.89	8.33	2.03
10	0	1.18	-1.18	1.38	1.18
11	7	4.33	2.67	7.13	1.65
12	11	8.66	2.34	5.48	0.63
13	5	7.22	-2.22	4.91	0.68
14	3	6.06	-3.06	9.37	1.55
15	2	1.73	0.27	0.07	0.04
16	1	3.09	-2.09	4.38	1.42
17	6	6.19	-0.19	0.03	0.01
18	3	5.15	-2.15	4.64	0.90
19	8	4.33	3.67	13.47	3.11
20	2	1.24	0.76	0.58	0.47
21	0	0.15	-0.15	0.02	0.15
22	0	0.31	-0.31	0.10	0.31
23	0	0.26	-0.26	0.07	0.26
24	0	0.22	-0.22	0.05	0.22
25	1	0.06	0.94	0.88	14.23
					35.93

Fuente: Elaboración Propia

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ Grados de Libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1)=16$

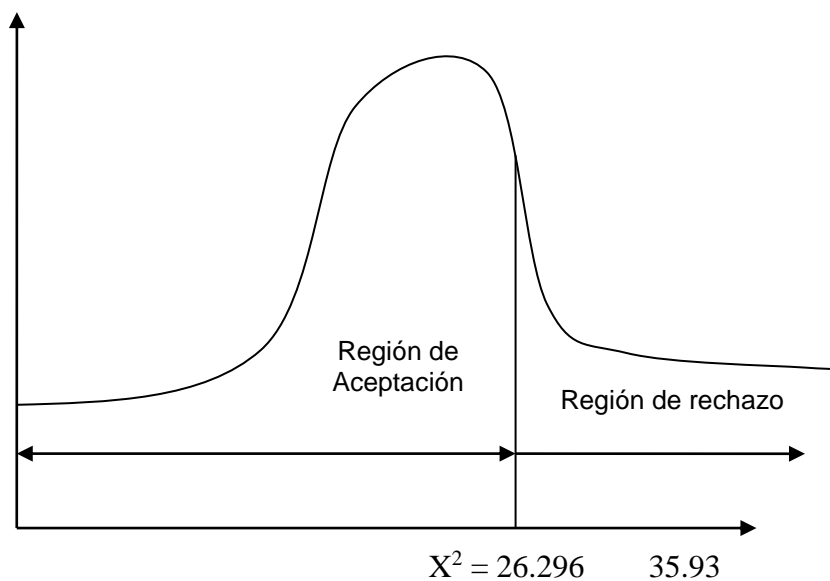
m: Número de fila =5

n: Número de columnas =5

Chi cuadrado a tabular

 $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos: Figura 21 Chi cuadrado (H_1) de la segunda hipótesis específica



Fuente: Elaboración Propia

$$X^2 = 26.296$$

H_2 : $35.93 \geq 26.296$ rechazamos hipótesis nula

Entonces, X^2 calculada es igual a 35.93, resultado que se compara con el valor X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi – Cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El proceso de organización no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_2): “El proceso de organización influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.”

Hipótesis Alternativa H₃

El control administrativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Hipótesis Alternativa H₀

El control administrativo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.

Decisión: Gráfico de tabla de contingencias con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 26 Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
Pregunta 8		8 ¿Usted considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordina					
Pregunta 8		1	2	3	4	5	Total
8 ¿Usted considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordina	1	2	3	1	0	2	8
	2	2	5	3	2	4	16
	3	12	5	3	0	0	20
	4	5	2	11	2	4	24
	5	10	8	4	3	4	29
Total		31	23	22	7	14	97

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 27 Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 17		17 ¿Realizan evaluación del desempeño por áreas?					
Pregunta 17		1	2	3	4	5	Total
17 ¿Realizan evaluación del desempeño por áreas?	1	2.56	1.90	1.81	0.58	1.15	8.00
	2	5.11	3.79	3.63	1.15	2.31	16.00
	3	6.39	4.74	4.54	1.44	2.89	20.00
	4	7.67	5.69	5.44	1.73	3.46	24.00
	5	9.27	6.88	6.58	2.09	4.19	29.00
Total		31.00	23.00	22.00	7.00	14.00	97.00

Fuente: Elaboración Propia

Resolviendo Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla 28 Resolviendo Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	2.56	-0.56	0.31	0.12
2	3	1.90	1.10	1.22	0.64
3	1	1.81	-0.81	0.66	0.37
4	0	0.58	-0.58	0.33	0.58
5	2	1.15	0.85	0.71	0.62
6	2	5.11	-3.11	9.69	1.90
7	5	3.79	1.21	1.45	0.38
8	3	3.63	-0.63	0.40	0.11
9	2	1.15	0.85	0.71	0.62
10	4	2.31	1.69	2.86	1.24
11	12	6.39	5.61	31.45	4.92
12	5	4.74	0.26	0.07	0.01
13	3	4.54	-1.54	2.36	0.52
14	0	1.44	-1.44	2.08	1.44
15	0	2.89	-2.89	8.33	2.89
16	5	7.67	-2.67	7.13	0.93
17	2	5.69	-3.69	13.62	2.39
18	11	5.44	5.56	30.88	5.67
19	2	1.73	0.27	0.07	0.04
20	4	3.46	0.54	0.29	0.08
21	10	9.27	0.73	0.54	0.06
22	8	6.88	1.12	1.26	0.18
23	4	6.58	-2.58	6.64	1.01
24	3	2.09	0.91	0.82	0.39
25	4	4.19	-0.19	0.03	0.01
					27.13

Fuente: Elaboración Propia

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ Grados de Libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1)=16$

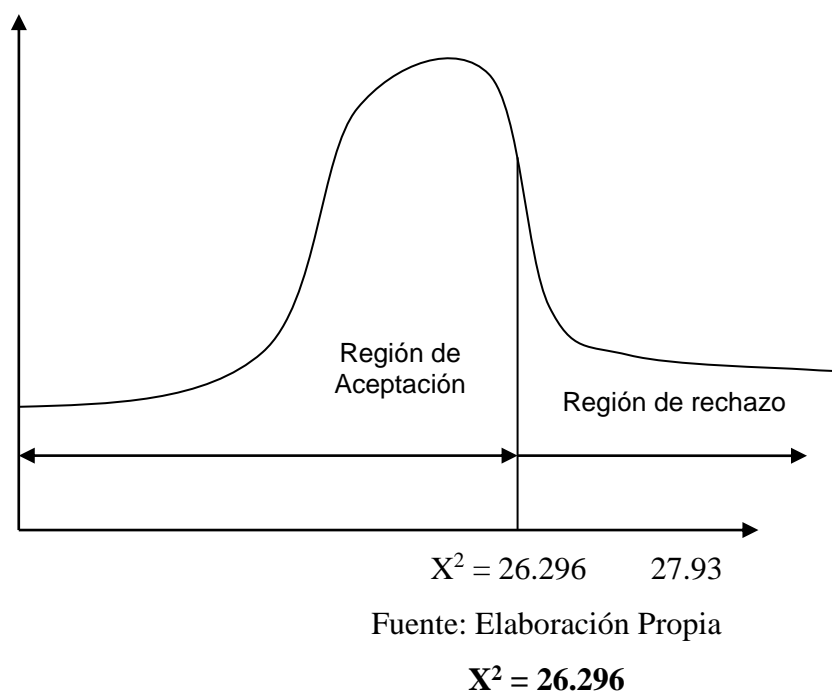
m: Número de fila =5

n: Número de columnas =5

Chi cuadrado a tabular

 $X^2 = 27.93$

De manera gráfica tenemos:

Figura 22 Chi cuadrado (H_1) de la tercera hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 27.93, resultado que se compara con el valor X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi – Cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El control administrativo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El control administrativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C.”

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la gestión administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. lo cual implica que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla 22).
2. Se ha comprobado que la planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. lo cual implica que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla 25).
3. Se ha constatado que el proceso de organización influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. lo cual implica que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla 28).
4. Se ha verificado que el control administrativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. lo cual implica que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla 31).

RECOMENDACIONES

1. Evaluar la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. de esta manera se van a tener mejores resultados a nivel empresarial y por consiguiente una mayor participación en el mercado.
2. Implementar una adecuada planeación administrativa para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. con ello se evitarán pérdidas de tiempo y actividades innecesarias que mejoren el desempeño laboral.
3. Evaluar el proceso de organización para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. con ello el trabajo será más eficiente y se podrá tener más tiempo para la organización interna y el mejor empleo del recurso humano.
4. Implementar un eficaz control administrativo para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios de la Empresa Repsol Comercial S.A.C. a fin de aumentar la productividad de los trabajadores sin necesidad de llegar al exceso de trabajo y no afectar el clima laboral de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

1. AREVALO L. M. (2015), *Procesos de Gestión Administrativa*. Front Cover MAD-Eduforma. ISBN 8466543651, 9788466543651
2. ARNÉS RUANO, L. M. (2005), *Procesos de gestión administrativa: Temario*. Madrid. Volumen2
3. AVOLIO, B., MESONES, A., & ROCA, E. (2011). En su tesis que lleva por título: *Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. *Strategia*, (22), 70-80.
4. BATEMAN, Thomas S., SNELL, Scott A. (2015). *Administración: construyendo ventaja competitiva*.
5. BRUSA, L. (2004). *El interior de la empresa. Organización y gestión*, Milán: Giuffrè
6. CHIAVENATO, Idalberto (2016). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª Edición. De la Universidad de Chile.
7. CHUMPITAZ, D. O. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú 2013*. In *Crescendo*, 6(1), 64-73.
8. COLLINS, James y PORRAS, Jerry. (2016). *Building Your Company's Vision*. Harvard Business Review. 1996.
9. CUNEO, G. (1997). *El éxito de los demás, Milán: Baldini Castoldi y.* ISBN 88-8089-214-2
10. DAFT, R. L. (2017). *Teoría de la Organización*, 4ª ed, Milán:. Apogeo.
11. DÍAZ DUMONT, J. R. (2015). *Gestión administrativa*. La confianza en el lugar de trabajo. Edit. GRIN Verlag, Open Publishing GmbH ISBN: 978-3-66804347-3
12. ENA VENTURA, B., y DELGADO GONZÁLEZ, S., (2006), *Gestión administrativa de personal*. Madrid. España Thonsom Editores Paraninfo S. A. Segunda Edición.
13. EVIA PUERTO, M. (2006). En su tesis de grado que se titula: *La contabilidad y la gestión administrativa como una herramienta útil para desarrollar la competitividad de las empresas*. *Contaduría y Administración*, (219).
14. FONTALVO HERRERA, T., Mendoza Mendoza, A., & Morelos Gómez, J. (2011). En la tesis que denominaron: *Evaluación del impacto de los sistemas de*

- gestión administrativa para la mejora de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal* (Cartagena-Colombia). Publicado en la Revista Virtual Universidad Católica del Norte, (34).
15. FRED N. KERLINGER, HOWARD B. LEE (2002), *Investigación del comportamiento*- McGraw-Hill, 2002 - 810 pages
 16. GUERRERO, O. (2001). En su tesis que lleva por nombre: *Nuevos modelos de gestión administrativa privada y pública*. Publicado en la Revista Digital Universitaria, 2(3), 1-8. De la UNAM.
 17. HUGUES, CARVALHO DE LAS NEVES Y RODRIGUES (2015). *Control de Gestión - Al Servicio de la Estrategia y de los Gestores. Brasil. 10ª edición de tapa blanda* ISBN 9789898058683
 18. JONES, G. R. (2007). *Organización. Teoría, el diseño, el cambio*, Milán: Egea.
 19. JORDAN, Hugues, CARVALHO DE LAS NEVES, João, RODRIGUES, José A. (2012). *El Control de la Gestión - Al servicio de la estrategia y de los gestores*, 8a edición, Áreas Editora, Lisboa
 20. JORDAN, Hugues, CARVALHO DE LAS NEVES, João, RODRIGUES, José A. (2015). *El Control de la Gestión - Al servicio de la estrategia y de los gestores*, 8a edición, Áreas Editora, Lisboa.
 21. MIA, B. I. (2016). *Sistemática para la planificación estratégica del futuro*. Revista de Extensión e Iniciación Científica UNISOCIESC, v. 3, p. 1.
 22. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2000). *Desarrollo Curricular del Ciclo Formativo de Grado Medio de F. P.* Madrid. Edit. Anele
 23. MINTZBERG H., (1996). *Diseño de la compañía organización*, Bolonia: Il Mulino,. ISBN 88-15-05603-3.
 24. MISARI ARGANDOÑA, M. A. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión administrativa en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*.
 25. OBSERVATORIO DEL ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES (2016). *El sobreendeudamiento en Portugal*. Coimbra: Centro de estudios sociales de la Facultad de Economía de la Universidad de Coimbra.
 26. PERRONE, F. (2012). *Alteraciones del comportamiento organizacional*, Milán: Franco Angeli.

27. RAMÍREZ CAVASSA, C. (2002). *La gestión administrativa en las instituciones educativas. México*. Edit. Noriega Editores. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
28. ROJO, C. A. (2016). *Planificación Estratégica: modelo de simulación de escenarios - una aplicación en institución de enseñanza*. Cascavel: Amateur.
29. SÁNCHEZ CARLESSI, H., REYES MEZA, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica: aplicados a la psicología educación y ciencias sociales*.
30. VERGARA, Sylvia y CORRÊA, Vera. (2014). *Propuestas para una Gestión Pública Municipal Efectiva*. 2ª Edición. De la Universidad de Chile.

ANEXOS

ANEXO N° 01: PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
1	¿Existen estrategias preventivas en la Estación de Servicios de Repsol Comercial SAC?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Usted que la empresa cumple con sus objetivos propuestos?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Usted que la empresa cumple con sus políticas administrativas?	1	2	3	4	5
4	¿En la empresa cumple con una estructura de personal?	1	2	3	4	5
5	¿Usted percibe que la jerarquía se encuentra bien formada?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Usted que los cargos establecidos se encuentran con personas idóneas?	1	2	3	4	5
7	¿Considera Usted que las actividades se están monitoreando con eficiencia?	1	2	3	4	5
8	¿Usted considera que las evaluaciones deberían ser de 360 grados entre Jefes y Subordina	1	2	3	4	5
9	¿Considera que los jefes cumplen con la supervisión de control de actividades?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que el Rendimiento laboral es alto en la empresa en el último trimestre?	1	2	3	4	5
11	¿Usted considera que realizan constantemente evaluación de Rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
12	¿Es importante la sinergia para mejorar el Rendimiento laboral de la empresa?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que los trabajadores gozan de buen Clima laboral?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que han sido calificados de manera externa para medir el Clima laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Cree usted que mejoraría el Clima laboral de la empresa con actividades deportivas extra-laborales?	1	2	3	4	5
16	¿Está de acuerdo con la implementación en la evaluación del desempeño por actividades?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que la empresa realizan evaluación del desempeño por áreas?	1	2	3	4	5
18	¿Considera que la Empresa realiza la evaluación del desempeño por el logro de objetivos?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA: TITULO: EFECTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DE REPSOL COMERCIAL S.A.C.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>Problema Central ¿De qué manera la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cómo la planeación administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?</p> <p>¿En qué medida el proceso de organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?</p> <p>¿Cómo el control administrativo influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.?</p>	<p>Objetivo General: Demostrar si gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p> <p>Objetivos Específicos: Comprobar si la planeación administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p> <p>Constatar si el proceso de organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p> <p>Verificar si el control administrativo influye en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p>	<p>Hipótesis General: La gestión administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p> <p>Hipótesis específicas: La planeación administrativa influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p> <p>El proceso de organización influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p> <p>El control administrativo influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo en las Estaciones de Servicios Repsol Comercial S.A.C.</p>	<p>Identificación de Variables. V. Independiente: X = Gestión Administrativa</p> <p>V. Dependiente: Y = Desempeño laboral</p>	<p>V. Independiente: Planeación estratégica Organización jerárquica Control administrativo</p> <p>V. Dependiente: Rendimiento laboral Clima laboral Evaluación del desempeño</p>